



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES
METÁLICAS EN LA EMPRESA MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

**AGUIRRE MATTA, SERGIO JULIÁN
ROMERO MALARIN, ROSA LINDA**

ASESOR:


MGTR. GUTIERREZ CHILCA, RANDALL MANOLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

CHIMBOTE - PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

ROMERO MALARIN ROSA LINDA

cuyo título es:

CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE
 SUPERFICIES METÁLICAS EN LA EMPRESA MANTENIMIENTO
 NAVAL S.A.C CHIMBOTE 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (Número).
 DIECISIETE (Letras).

Chimbote 05 de 12 Del 2018




PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

AGUIRRE MATTA SERGIO JULIÁN

cuyo título es:

CAUIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE
SUPERFICIES METÁLICAS EN LA EMPRESA MANTENIMIENTO
NAVAL S.A.C. CHIMBOTE 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (Número).....
DIECISIETE (Letras).

Chimbote 05 de 12 Del 2018.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por bendecirnos todos los días, por iluminar nuestros caminos y permitirnos llegar hasta ésta etapa de nuestras vidas, logrando tener tan buena experiencia dentro de nuestra Universidad.

En honor a nuestros queridos padres y a las diferentes personas que de alguna manera nos alentaron a seguir adelante, quienes, con su amor, consejos, paciencia, sacrificio y apoyo incondicional, nos acompañaron en todo el transcurso de la investigación; por ello nos encontramos profundamente agradecidos. Todo lo que hoy somos, es gracias a ustedes.

A nuestros maestros.

Dedicamos esta tesis a cada uno de ustedes que formaron parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado, este grupo de graduados y como recuerdo y prueba viviente en la historia, esta tesis, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

Agradecer por el presente trabajo de tesis, primero a Dios por guiarnos en todo momento.

Agradecer a nuestros padres por la confianza que depositaron en nosotros.

Agradecer a la universidad Cesar Vallejo por contribuir una formación sólida en nuestra carrera profesional.

Un agradecimiento especial a Milagritos Cecilia Romero Malarin por su motivación y apoyo en el desarrollo de esta tesis.

También un agradecimiento especial a los Mg. Cristian Urbina Suasnabar y Randall Manolo Gutiérrez Chilca por su apoyo constante y el tiempo dedicado a nuestras asesorías.

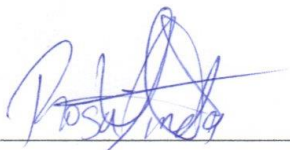
Los autores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Rosa Linda Romero Malarin**, con DNI: 73284573 y **Sergio Julián Aguirre Matta**, con DNI: 73420598, asumimos la responsabilidad de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

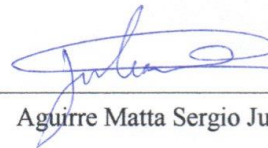
Así mismo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, tanto de los documentos como de la información, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Romero Malarin Rosa Linda

Tesista



Aguirre Matta Sergio Julián

Tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado

En cumplimiento con lo establecido por las normas por nuestra Facultad de Ciencias Empresariales de la universidad Cesar Vallejo, presentamos a su consideración el presente trabajo denominado “Calidad y la gestión de procesos de recubrimiento de superficies metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018”.

Nuestro objetivo principal en la presente investigación es describir la calidad y la gestión de procesos de recubrimiento de superficies metálicas en la empresa, así como también sentar las bases para la comprensión y análisis de esta problemática planteada en este documento y de esta manera compartir con ustedes la grata experiencia durante el trabajo de investigación efectuado.

Nuestra especial atención y conocimientos por el dictamen para que se haga merecedor el presente trabajo de investigación y por la calificación de parte de ustedes señores miembro del jurado.

Los autores.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	viii
RESÚMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos - Antecedentes	14
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	23
1.4 Formulación del Problema	33
1.5 Justificación del estudio	34
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivos.....	34
II. MÉTODO	36
2.1 Diseño de Investigación	37
2.2 Variables, Operacionalización.....	37
2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5 Métodos de análisis de datos.....	41
2.6 Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES.....	80
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. MODELO DE PROPUESTA	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	95

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito describir la calidad y la gestión de procesos de recubrimiento de superficies metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018. El método aplicado fue transversal, no experimental con un diseño descriptivo y una población de estudio conformada por 65 colaboradores y 7 clientes a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recoger información de las variables de estudio. Los hallazgos permitieron cumplir con nuestros objetivos planteados.

El presente trabajo de Investigación cuenta con 2 variables y con 6 dimensiones. Con respecto a los resultados obtenidos se puede observar que en la Variable Calidad el 43% de los clientes encuestados señalaron que el nivel es Bueno con respecto a la calidad brindada en la empresa, mientras que el 14% señaló como Irregular, esto se debe a que hay porcentajes muy relevantes de acuerdo a esta variable como por ejemplo los elementos tangibles con los que cuenta la empresa ya que el 100% de trabajadores marcaron ser bueno, el 94% de los trabajadores dijeron que los factores usados por la empresa es bueno y el 100% de los trabajadores manifestaron que una aplicación de nuevas metodologías para la mejora de procesos es buena. Mientras que con respecto a la segunda variable del trabajo de investigación que es Gestión de Procesos, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que el 45% de los trabajadores encuestados indicaron como deficiente a la gestión de procesos y un 38% indicaron que se encuentra en un nivel bueno a la gestión de procesos que lleva a cabo la empresa. Los resultados más relevantes fueron encontrados con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio en donde el 43% de los clientes dicen que es buena la calidad del servicio de la empresa, el 100% de los clientes manifiestan que los elementos tangibles de la empresa son buenos, por último, el 100% de los clientes manifiestan que los precios de la empresa son buenos.

Palabras clave: calidad, gestión de procesos.

Los autores.

ABSTRACT

The purpose of the research was to describe the quality and the management of metallic surface coating processes in the company Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018. The applied method was cross-sectional, non-experimental with a descriptive design and a study population comprised of 65 collaborators and 7 clients to whom two questionnaires were applied to collect information on the study variables. The findings allowed us to meet our stated objectives.

The present research work has 2 variables and 6 dimensions. With regard to the results obtained, it can be seen that in the Quality Variable 43% of the surveyed clients indicated that the level is Good with respect to the quality provided in the company, while 14% indicated that it is Irregular, this is due to that there are very relevant percentages according to this variable such as the tangible elements with which the company counts since 100% of workers marked good, 94% of the workers said that the factors used by the company are good and 100% of the workers said that an application of new methodologies to improve processes is good. While with respect to the second variable of the research work that is Process Management, according to the results obtained, it can be seen that 45% of the surveyed workers indicated that process management was deficient and 38% indicated that is at a good level to the process management carried out by the company. The most relevant results were found with respect to the dimensions of the quality of service where 43% of the clients say that the service quality of the company is good, 100% of the clients state that the tangible elements of the company they are good, finally, 100% of the clients state that the company's prices are good.

Keywords: quality, process management.

The authors.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

No es un secreto decir que, desde hace varios años atrás, la calidad viene siendo una actividad que las empresas, en especial las grandes, han puesto énfasis y han sabido conservarla de forma cuidadosa, cuyo objetivo es mejorar la imagen que tiene la empresa en el mercado.

Hoy en día, podemos observar que muchas empresas nacionales y en especial las internacionales, buscan cada vez más, mejorar la calidad de sus productos con el fin de conseguir satisfacer a sus clientes, y esto es logrado a través de una gestión de calidad, la cual permite mejorar los productos, servicios, costos de producción y su planificación estratégica de la empresa.

A nivel Internacional hay muchas empresas que han sabido aplicar adecuadamente una gestión de procesos para mejorar la calidad de sus productos, empresas como Toyota, Rolex, Lego, Canon, BMW, Sony, Google, todas estas empresas han sabido aplicar una buena gestión de procesos en su empresa y son reconocidas a nivel mundial como sinónimo de calidad. Pero también hay casos de empresas internacionales que no supieron aplicar una buena gestión de procesos, ya que llevarla a cabo implica una mejora continua, y esto, ciertas empresas no lograron entender, empresas como por ejemplo Kodak, Nokia, Sega, estas empresas era líderes en su sector, con grandes ingresos de dinero, se conformaron con la tecnología y clientes obtenidos, no quisieron seguir mejorando y eso el tiempo y la competencia, no perdonaron. Ahora su presencia no es significativa como lo era antes, y esto nos da un gran ejemplo del que no debemos seguir.

En nuestro país, el 1% de las empresas formales aplican un proceso de calidad, lo cual nos muestra el gran trabajo y orientación que aún hay que hacer en nuestro país para que las empresas nacionales mejoren competitivamente.

La empresa Mantenimiento Naval S.A.C. está orientada a la actividad económica de recubrimiento de superficies metálicas. Se encuentra ubicada en Jr. Francisco Pizarro N° 724 en el distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento Ancash; los factores observados que llevan al planteamiento de este proyecto de investigación son el bajo nivel de calidad en los procesos de recubrimiento de superficies metálicas, el desconocimiento por parte del personal respecto a los indicadores de gestión, y a las diferentes normas de calidad existentes.

El sistema de calidad basado en las normas ISO 9000:2000 sirve para determinar las áreas críticas de la empresa, documentar los procesos midiéndolos contra los estándares, y así

lograr medir la eficacia de la organización, y el beneficio será que la empresa crecerá en cuota de mercado y ganará una reputación en la calidad. Debido a que es responsabilidad de la alta gerencia llegar a hacerles familiar los estándares aplicables en producción a los empleados, eliminar condiciones de riesgo al grado posible, y conforme con los estándares, se tendrá que requerir una mejora del nivel de calidad en la gestión de procesos para aumentar la satisfacción del cliente.

Una gran ventaja que existe hoy en día, es que existen diversas formas de comprobar el nivel de calidad que ha sido alcanzado por la empresa. Aquellos métodos que suelen ser utilizados son como, por ejemplo; procesos de auditorías externas, auditorías internas, seguimiento por indicadores, técnicas de Diagnóstico o autoevaluaciones, entre otros. Estos métodos suelen ser complejos y costosos, porque suele necesitarse un proceso de auditoría o algún método de análisis, la cual necesitan hacer uso de una gran cantidad de recursos.

La falta de objetividad o ponderaciones objetivas son otra dificultad que presentan ciertos métodos a la hora de utilizar para la evaluación de calidad de las empresas.

Muchas empresas ven importante el tener conocimiento del nivel de calidad de otras empresas y también de sus proveedores de insumos, siendo esto último importante ya que, si el proveedor nos brinda insumos de calidad, es probable que nuestro producto sea de calidad. Mientras que, en las PYMES, la evaluación hacia los proveedores o propia, suele ser casi imposible, por el motivo principal de que no cuentan con mucho capital para poder hacer una evaluación a los proveedores.

Sería de gran ayuda el poder identificar un sistema de variables que nos facilite medir indicadores o alguna otra técnica que ayude a saber el nivel de calidad de una empresa en específico. Cuya herramienta esté especialmente dirigido a esas pequeñas y medianas empresas que no pueden pagar para hacerse una evaluación de calidad pero que de cierta forma necesitan ver en qué nivel de calidad se encuentra la empresa.

Muchas empresas, en especial nacionales, no cuentan con niveles de calidad en sus procesos que les asegure una correcta satisfacción a sus clientes.

Es necesario expresar que los niveles de calidad no deben ofrecerse única y exclusivamente en la etapa final del proceso, sino que debe estar presente a lo largo de toda la gestión del proceso.

Ya que, si se cuenta con indicadores de gestión, se podrá aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

La poca información y escaso conocimiento de estos indicadores de calidad por parte de los colaboradores hace presencia en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. y la cual es presentada para la organización como un problema. Los indicadores de gestión son instrumentos de medición que son utilizadas para la evaluación de la calidad de los productos o procesos.

De otro modo, la sofocación al momento de trabajar en interiores, un recinto confinado en cualquier espacio con aberturas limitadas de entrada y salida y verificación natural desfavorable, también influyen en la gestión de procesos que cuenta la empresa y por lo tanto si no se toma en cuenta podría incurrir con el nivel de calidad del proceso.

Otro punto muy importante dentro de los problemas existentes en la gestión de procesos es el nivel ruido excesivo, ya que muchas veces se presenta muy molesto y perjudicial ya que perturba la calma y concentración de los colaboradores a la hora del recubrimiento de superficies metálicas.

1.2 Trabajos Previos - Antecedentes

INTERNACIONAL

Farías (2017). En su tesis titulada: “Satisfacción de usuarios clínicos y administrativos con aspectos de calidad de servicios de telerradiología”, elaborada en la Universidad de Chile, nos comenta lo siguiente:

Desde el año 2005, el Ministerio de Salud (MINSAL) ha desarrollado y promovido estrategias de telemedicina en las redes asistenciales como una forma de mejorar el acceso que se tiene, y así brindar más oportunidades a la población frente a esta evidente falta de especialistas en el sector público. A la fecha no se conocen evaluaciones formales de su funcionamiento pese a su reconocido crecimiento. Objetivo: Generar una encuesta en línea a partir de aspectos de calidad de los servicios de telerradiología y evaluar el nivel de satisfacción de los equipos que la implementan en una red de hospitales públicos a nivel país. La Investigación de este trabajo es de Tipo descriptivo y diseño no experimental. Material y Métodos: A fin de consensuar un instrumento de medición de la calidad se realizó: i. Revisión

sistemática de la literatura, especificando criterios de búsqueda y adecuación. ii. Revisión de las bases de licitación de proyectos de telerradiología. iii. Análisis e integración de la evidencia internacional y de las bases de licitación respecto a la calidad, a fin de identificar las dimensiones a evaluar. iv. Elaboración de la Encuesta de Satisfacción. v. Validación de la encuesta por expertos (Técnica Delphi) y análisis por método Torgerson para su valoración y definición de consenso. vi. Prueba Piloto en línea de la versión validada de la encuesta. Y para evaluar la percepción de calidad se aplicaron los siguientes pasos: i. Diagnóstico inicial del estado de la telerradiología en el Sistema Público. ii. Elaboración del cuestionario electrónico. iii. Identificación de los encuestados (Universo). Resultados: Se captó un total de 154 artículos, de los cuales 117 cumplieron los criterios de adecuación para el objetivo. Además, se encontró 87 procesos de licitación. Se definieron 8 aspectos de calidad que deben estar presentes en los servicios de telerradiología en base a lo cual, se generó una encuesta de satisfacción formada por 53 ítems.

Se conoció el estado de actual de los servicios de telerradiología en el sistema público, identificándose, en esta línea, la estrategia más importante implementada por el MINSAL, la cual considera la inclusión de 34 hospitales a lo largo del país.

Se habilitó aplicación WEB de encuestas en línea, de fuente abierta, escrita en PHP, basada en una base de datos MySQL, la cual fue distribuido a través de la licencia pública general de GNU para levantar encuesta de satisfacción, en la cual participaron 20 establecimientos y 29 usuarios, 10 de las personas que respondieron al cuestionario fueron de perfil administrativo, 14 clínico y 5 informático. Conclusión: Se observa implicación del personal clínico de los hospitales, lo que indica, que la telerradiología está integrada en la práctica clínica habitual y aceptada como una herramienta más dentro de los servicios de imagenología. Como consecuencia de lo anterior, los usuarios reconocen los atributos de calidad que deben estar presentes en este tipo de prestaciones médicas. En nuestro estudio los usuarios realizaron una evaluación positiva del sistema de telerradiología centralizado, en cuyas bases de licitación se identificaron aspectos de calidad para la contratación de los servicios interoperabilidad, transmisión e informes médicos a distancia.

Según Echevarría (2015). En su tesis titulada “Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador”, elaborada en la Universidad Central Del Ecuador, nos dice lo siguiente:

Esta tesis presenta como objetivo principal el de diseñar un modelo de gestión de calidad, las cuales va dirigido para las entidades del sector público en el país de Ecuador esto con la visión de conseguir la calidad en los servicios públicos.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal Diseñar el modelo de Gestión de Calidad para las entidades del sector público en Ecuador que permita lograr servicios públicos con calidad. Su tipo de investigación usada para este trabajo es descriptivo y su diseño es no experimental. Para hallar la muestra se hizo el muestreo no probabilístico, y se utilizó como instrumentos; la entrevista, la encuesta y una lista de control, las cuales fueron aplicados a 240 personas ecuatorianas que trabajan en empresas del estado. Las empresas que pertenecen al sector público y privado se ven en la necesidad de dar servicios de calidad, enfocadas en las necesidades de las personas. Para este trabajo que busca mejorar la eficiencia del servicio a través una gestión de calidad, si se cumple lo mencionado, se pronostica que se mejorara la gestión de las entidades del sector público, aclarando también que esto solo se hará posible si se busca la mejora continua constantemente.

Ortiz & Catterine (2016). En su tesis titulada "Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa L & M servicios & asesorías S.A, de la ciudad de Santiago de Cali.", elaborada en la Universidad del Valle, nos dice que:

Este trabajado de investigación tiene como objetivo principal el presentar un Sistema de Gestión de Calidad cuyo sistema se aplicará en el proceso de prestación del servicio de pago de giros postales nacionales. El tipo de investigación es descriptivo y el diseño es no experimental. Tanto la población como la muestra, cuenta con 21 trabajadores, y los instrumentos que se les aplico fueron una encuesta y una entrevista individual. Gracias a un análisis se logró identificar procesos y oportunidades de mejora en el proceso, usando ciertos análisis acorde con la norma ISO 9001:2008. De otra manera, proponemos un plan de acción y mejoramiento que servirá para los que se encuentran en el nivel general y también para aquellos procesos que serán los certificados a identificar la satisfacción del cliente y la efectividad del servicio. Conclusiones. Se determinó que el compromiso gerencial es fundamental para el

desarrollo de la empresa, como segundo punto se encontró la necesidad de capacitar a los trabajadores de la empresa, y como último punto se decidió formar un equipo, la cual tendrá como objetivo, identificar aquellos problemas que existe en el proceso para la creación de un producto.

Según Molina & Mercy (2017). En su tesis titulada: “Propuesta De Un Modelo De Gestión Para La Mejora De Los Procesos Administrativos Aplicado a la Empresa Auditum S.A, Dedicada a la Prestación De Servicios De Auditoría Externa, En La Ciudad De Quito”, elaborada en la Universidad Central Del Ecuador, nos manifiesta lo siguiente:

La presente investigación a realizar tiene como finalidad presentar una propuesta para establecer un modelo de Gestión que sirva a mejorar todos los procesos Administrativos para VS&P AUDITUM S.A, estructurando las guías que son muy necesarias para la incorporación de nuevas y eficientes herramientas de gestión las mismas que permitan a la organización controlar sus actividades y resultados a través de un modelo que sirva de guía, complementándose con medición, valoración, y emisión de informes oportunamente sobre el cumplimiento y evolución de los objetivos estratégicos institucionales. Los procesos de las organizaciones constituyen uno de los focos de atención de la determinación de planes estratégicos de la administración porque a través de su optimización se intenta agregar un valor a la entidad, con miras a satisfacer a los clientes. Este trabajo es de tipo descriptivo y de diseño no experimental. La muestra que se utilizó es de muestreo no probabilístico, la cual fue aplicado a 40 trabajadores del negocio, a través de instrumentos como la encuesta y la observación. El presente estudio ayudara a entender la situación actual por la que atraviesa AUDITUM, analizar su comportamiento y lograr establecer una gestión para corregir errores que existen en la actualidad y aventurarse a enfrentar nuevos retos de manera eficiente y eficaz, haciendo convierta sus debilidades en fortalezas y así con miras en ser más competitiva en el mercado. Dentro del ambiente interno se pudo establecer que las principales fortalezas con que cuenta la entidad son los valores y principios que orientan el accionar de las personas que trabajan en la institución.

NACIONAL

Delgado & Núñez (2016). En su tesis titulada "Gestión de procesos para mejorar la productividad del proceso de fabricación de azúcar en la empresa AGROPUCALÁ S.A.A. – 2015", la cual fue elaborada en la Universidad Señor de Sipán, nos dicen que:

Este informe tiene como objetivo presentar la Gestión de procesos en la empresa Agropucalá S.A.A., esto con la visión de mejorar la productividad que tiene la empresa.

El tipo de investigación usada es Descriptiva. El diseño de investigación es no experimental ya que no habrá ningún tipo de cambios en el objeto de estudio, también se tiene como objetivo el proponer una solución, mas no se hará un experimento científico. El proceso de Fabricación de Azúcar de la empresa AGROPUCALÁ S.A.A. es la población considerada para el estudio, en la cual pudimos identificar 10 subprocesos, las cuales son: Recepción y Pesado, Descarga y Lavado, Acondicionamiento de la Caña, Extracción, Encalado, Clarificación, Evaporación, Cristalización o Cocción, Centrifugación y Envasado y como último subproceso, el Almacenamiento.

La gestión y la tecnología son dos partes que forman el BPM (Gestión de Procesos de Negocio). Vale decir, esta tesis hace mención especial, en la parte de Gestión, ya que a través de esta variable se conseguirá buscar la mejora continua, la metodología 5s y la documentación de los procesos. Las herramientas e instrumentos que se utilizaron para esta investigación, son las siguientes: mapeo de procesos, entrevistas, observaciones y encuestas, sacando a relucir que el trapiche y los calderos son los que más problemas tienen a la hora de la elaboración de los procesos. Se aplicó las herramientas e instrumentos mencionados anteriormente, la cual obtuvo grandes beneficios, como por ejemplo en la productividad de materia prima, que era antes de 1.74 BLS/(TM DE CAÑA), luego de aplicar dichas herramientas, llegó a subir a un 2.06 BLS/(TM DE CAÑA), y con respecto a la productividad de tiempo por molienda, antes se producía 103.41 toneladas de caña por hora; ahora se produce 135.73 toneladas de caña, logrando así cumplir más con la demanda del mercado.

Reyes (2014). En su tesis titulada: "Plan de estrategias para la mejora de la gestión del proceso administrativo de la empresa Auge Perú", la cual fue elaborada en la Universidad Señor de Sipán, nos dice lo siguiente:

Esta tesis tiene como propósito proponer estrategias empresariales, esto con el fin de mejorar la Gestión del Proceso Administrativo de la empresa Auge Perú. El tipo de investigación que se ha desarrollado es Descriptiva, y el diseño que se usó es No Experimental - Transversal. Se aplicaron dos encuestas que fueron dirigidos, a los administrativos y a los trabajadores de la empresa; Se usaron los programas de Excel y SPSS para la tabulación de la información obtenida. Se aplicó la prueba de fiabilidad, la cual se demostró que el presente trabajo era altamente fiable, arrojando un Alfa de Cronbach de 0.93. La población son todos los colaboradores de esta empresa. Concluyendo este trabajo, con un resultado no tan positivo y es que tanto los trabajadores como administrativos, desconocen los objetivos y la estructura organizacional de la organización.

Meléndez, G., & Rodríguez, J. (2016). Nos explica en su tesis titulada "Gestión de mantenimiento para mejorar la disponibilidad de la flota de transporte pesado de la empresa «San Joaquín S.A.A.» Pomalca-2016.", lo siguiente:

Este Proyecto tiene como objetivo, diseñar un sistema de gestión de mantenimiento con el fin de reducir las fallas que vea en la flota de transporte pesado de la empresa «San Joaquín S.A.A.». El tipo de investigación es Aplicada y su diseño de investigación es Descrita, no experimental.

Se aplicó un diagnóstico a los tracto-camiones y se descubrió que los que más sufren estos son el motor. Acumulando así un 40% de fallas totales. Con lo cual se decidió elaborar un modelo de mantenimiento con el objeto restar esas fallas, aplicando ciertas técnicas de recolección de información como la observación (metodología de análisis de criticidad, guías de observación) y análisis de datos (hoja de datos). La población es la misma que la muestra, ya que la población estudiada es de doce tracto-camiones con lo cual no es necesario aplicar alguna fórmula de muestreo. Para este trabajo se decidió aplicar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que va dirigido exclusivamente hacia los tracto-camiones, con lo que dio buenos resultados, logrando aumentar la disponibilidad de los tracto-camiones de la empresa en un 5%. Pronosticamos que, si aplicamos en un futuro un plan de mantenimiento, el beneficio costo aumentaría en un 2.62.

Fernández (2017). En su tesis titulada "Gestión de procesos en el área de ventas y producción de la empresa Tableros Incemar, Lima 2017", elaborada en la Universidad Privada Norbert Wiener nos explica lo siguiente:

La presente tesis es de tipo descriptiva y diseño no experimental. Su objetivo principal es proponer una propuesta de mejora de gestión, que va dirigido al área de ventas y de producción de la Empresa Tableros Incemar. Los instrumentos que se utilizaron para este trabajo fueron la Entrevista y la Encuesta, que cuales se les aplicó a 40 personas. La finalidad de este trabajo de investigación, es el ofrecer un producto y servicio de calidad a los clientes, buscando de esta manera mejorar la productividad de la compañía.

Se desarrollaron una serie de análisis y herramientas administrativas vinculadas con la gestión de procesos, el conocimiento y habilidades, cuyo fin es el aumentar la eficiencia y eficacia de los colaboradores del área producción y ventas. Cabe recalcar que, en la actualidad, la empresa no tiene un manual de funciones y procedimientos, que permita desempeñar mejor los deberes y responsabilidades de los trabajadores.

LOCAL

Orbegozo (2017). En su tesis titulada "Análisis de la Cadena de suministro de la empresa Olva Courier, Chimbote en los años 2013-2015", elaborada en la Universidad César Vallejo, nos manifiesta que:

La presente tesis tuvo como objetivos específicos: analizar la cadena de suministro, el de desempeño de proceso de transporte, el de proceso de distribución, y el servicio al cliente, identificar la cadena de valor, y proponer un modelo de mejora que ayude a la hora de satisfacer a los clientes, bajo la gestión de tiempos en la distribución. Asimismo, la investigación fue tipo descriptivo con diseño longitudinal, cuya población estaba constituida por 25 empleados de la empresa, y los documentos en detalle. Es así que para recabar la información necesaria se aplicó una entrevista para el área administrativa y el área operativa y se revisó en detalle la documentación. Luego de realizar el proceso de investigación se llegó a las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados que las demoras en el tiempo de carga aumentaron en el 2015, ya que en el 2013 solo demoraban treinta minutos y a comparación del 2015, este tiempo aumento a setenta minutos. También tuvo un aumento el tiempo de recojo de paquetería y documentos, teniendo una demora de veinte minutos en el 2015, y

aumentando hasta 40 minutos en el 2015. Los reclamos de llamadas telefónicas, también tuvieron un considerable aumento, siendo 250 reclamos en el año 2013, a pasar a 500 reclamos en el 2015. Además, se plantea un modelo de propuesta que tiene como fin mejorar la satisfacción de los clientes en base a una buena gestión de tiempos en la distribución.

Mendoza (2016). En su tesis titulada "Programa de Evaluación Integral del Desempeño del Personal Administrativo, basado en un Sistema de Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote-2015", elaborada en la Universidad César Vallejo, nos dice que:

Este trabajo tiene como objetivo, el presentar un programa de Evaluación Integral del Desempeño del Personal Administrativo, que sirva para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, en el año 2016. La metodología utilizada fue descriptiva propositiva con un diseño de investigación descriptiva simple y una muestra conformada por 130 colaboradores administrativos a quienes se les aplicó un cuestionario de evaluación del desempeño y un cuestionario de valoración del desempeño. Los resultados permitieron saber en qué nivel se encuentra el desempeño del personal administrativo de la municipalidad de Nuevo Chimbote, concluyendo que: De los trabajadores, el 45.4% están en ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la municipalidad emita anualmente directivas de evaluación de del desempeño de los del personal Administrativo. Un 61.5% de trabajadores están de acuerdo a los objetivos que busca obtener la evaluación de desempeño las cuales son propuestas por la ley servir. Mientras que un 62.3% de los trabajadores de dicha municipalidad manifiestan que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la evaluación implique analizar el conjunto de rendimiento, actividades y aptitudes que se necesita para cumplir las metas que tiene el personal. Se identificó el nivel de desempeño laboral concluyendo que: 59.2% del personal administrativo están aprobados y el 40.8% presentan un desempeño deficiente. Finalmente, se vio la forma de diseñar un Procedimiento de Evaluación Integral del Desempeño del Personal Administrativo, la cual tiene objetivo, mejorar el Sistema de Gestión de Calidad para la aplicación dentro de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, por lo que estará dirigido a desarrollar las competencias de los trabajadores, con el fin de aumentar sus capacidades y actitudes que permitan mejorar su desempeño y a su vez niveles de satisfacción de los ciudadanos del distrito de Nuevo Chimbote.

Huerta (2017). En su tesis titulada “Análisis Del Control Interno Y Propuesta De Instrumentos De Gestión Para La Empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L Chimbote -2017”, elaborada en la Universidad César Vallejo, nos dice que:

Como objetivo general, esta tesis se ha planteado a: Aplicar un análisis de control de interno y a su vez plantear una propuesta de instrumentos de gestión para la empresa “METAL MECANICA MANTILLA E.I.R.L”, Chimbote – 2017. Y sus objetivos específicos son: Identificar el control interno en la empresa “METAL MECANICA MANTILLA E.I.R.L”; analizar el control interno de la empresa “METAL MECANICA MANTILLA E.I.R.L” y como tercer y último objetivo es plantear una propuesta de instrumentos de gestión en la empresa “METAL MECANICA MANTILLA E.I.R.L”.

La población y muestra utilizada para este trabajo de investigación son las mismas, ya que la población está conformada por 34 trabajadores de la empresa “METAL MECANICA MANTILLA E.I.R.L” y considerando que es una población pequeña, se prefirió trabajar la muestra con toda la población.

Con respecto a las técnicas e instrumentos utilizados para este trabajo, se usaron la encuesta y la observación, cada una de estas técnicas fueron utilizadas con su instrumento correspondiente, el cuestionario fue el instrumento utilizado por parte de la técnica, mientras que la observación usó como instrumento una guía de observación.

Los resultados arrojados de esta investigación, muestran que dicha empresa no cuenta con un control interno e instrumentos de gestión oportuno, se destaca también que la empresa no cuenta con un apropiado mecanismo que ayude al desempeño eficaz de los trabajadores, con lo cual esta ausencia en la compañía está causando cierto desorden en los procesos de producción y de trabajadores.

Navarro (2017). En su tesis, titulada “Teoría de colas para el mejoramiento del proceso de atención del área de plataforma. La Positiva Seguros y Reaseguros. Chimbote, 2016”, la cual fue elaborada en la Universidad César Vallejo, nos resume lo siguiente:

El área donde se aplicó el estudio es en la Plataforma de la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros de la ciudad de Chimbote en el año 2017. La presente

investigación tiene como objetivo general, desarrollar un Diseño orientado en la Teoría de colas, la cual nos ayudará a mejorar el Proceso de atención de los usuarios de la empresa. Las variables utilizadas para el presente estudio fueron basadas en los datos de la Teoría de Colas y Proceso de atención. Esta investigación es pre experimental y de tipo descriptivo. Teniendo una población de 132 usuarios, cabe recalcar que no se aplicó una fórmula de muestreo por la razón de que la población es pequeña, por lo tanto, se les aplicó un cuestionario a los 132 usuarios para medir el nivel de calidad de atención y el Índice de percepción del cliente (IPC) que tienen en la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros. Los programas que se utilizaron en el proceso para hacer esta tesis, fueron las siguientes: IBM SPSS v 21, Excel, XLSTAT, WinQSB, Stat fit. El presente estudio tuvo como resultados: con respecto a los tiempos de espera de los usuarios, este trabajo permitió mejorar aquellos tiempos a través de una simulación de Montecarlo. El tiempo de espera que se llegó a reducir fue de un 89%. La Teoría de Colas ayudo a identificar la situación real que pasaba la empresa, con lo cual este ayudó y nos permitió saber en que se estaba fallando y proponer alternativas de solución para solucionar dichos problemas.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Recubrimiento de Superficies Metálicas

1.3.1.1 Definición

Según la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. (2014), donde estamos aplicando la presente investigación, nos explica que es “un proceso en la cual, un objeto metálico es hidrolavado, arenado y por último se recubre con una o más capas de pintura”.

1.3.1.2. PROCESOS

Según la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. (2014), nos dice que los procesos de Recubrimiento de Superficies Metálicas son los siguientes:

✓ HIDROLAVADO.

El Hidrolavado es el mejor sistema para limpiar aquellas superficies que se encuentran contaminadas por sales u otros agentes solubles.

Para empezar con esta parte del proceso, el personal comunica el ingreso de la embarcación al astillero, luego se procede al rasqueteo del casco de la embarcación.

El personal deberá contar con sus respectivos EPPS y realizar un check list a las herramientas que utilizará.

Los residuos generados se disponen en rumas para su posterior retiro por parte del personal de la instalación.

Posteriormente de acuerdo con el cliente y el visto bueno de la anterior actividad se procede a realizar el hidrolavado.

Se realizará un check list de los equipos y herramientas a utilizar.

Esta actividad es terminada con el visto bueno del supervisor.

Antes de toda operación se verificará que el personal cuente con sus respectivos equipos de protección personal (EPPS).

✓ ARENADO

Este proceso consiste en la ejecución de echar arena a gran potencia a través de una máquina especial, la cual tiene como objetivo quitar todo óxido que tiene el metal.

En esta fase del proceso que consiste al arenado se debe considerar los sub-tipos de arenados que existen, las cuales son:

ARENADO RAPIDO (SAND WASH). La superficie debe verse libre de aceite, grasa, polvo, capa suelta de laminación, oxido suelto y capas de pintura desprendidas. Conserva la capa de laminación donde está firmemente adherida. Estas partes no deben desprenderse mediante objetos punzantes. Es utilizado solo en los casos de condiciones muy poco severas y presentara áreas de probables fallas.

ARENADO COMERCIAL. La superficie debe verse libre de aceite, grasa, polvo, oxido y los restos de capa de laminación no deben superar al 33% de la superficie en cada pulgada cuadrada de la misma. Los restos deben verse solo como de distintas coloraciones. Generalmente se especifica en aquellas zonas muy poco solicitadas sin ambientes corrosivos.

ARENADO CERCANO AL METAL BLANCO. La superficie debe verse libre de aceite, grasa, polvo, oxido, capa de laminación, restos de pintura y otros materiales extraños. Se admiten hasta un 5% de restos que pueden aparecer solo como distintas coloraciones en cada

pulgada cuadrada de la superficie. Es la especificación más comúnmente utilizada, reúne las características de buena preparación y rapidez en el trabajo. Se utiliza para condiciones regulares a severas.

ARENADO AL METAL BLANCO. La superficie debe verse libre de aceite, grasa, polvo, oxido, capa de laminación, restos de pintura sin excepciones. Es utilizada donde las condiciones son extremadamente severas, con contaminantes ácidos, sales en solución, etc.

✓ PINTADO

Este es el último proceso la cual sirve como curado al barco, la cual protege y/o decora algún buque determinado.

Para recubrimientos de servicios atmosféricos marinos, en las cuales la estructura tiene áreas tanto húmedas como secas, es una práctica normal y muy recomendable utilizar protección catódica (Ánodos de Zinc o de sacrificio adosados al casco sumergido).

Para empezar con esta fase del proceso se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Antes de la aplicación de la pintura, limpiar el área siguiendo el estándar que se determine en el trato con el cliente, que puede ser uno de los especificados en el documento de operaciones específicas de la empresa MANNA S.A.C.

Para el pintado puede utilizarse diferentes marcas de pintura, debiendo seguirse el plan de pintado recomendado por el fabricante, respetando los tiempos de repintado, métodos de aplicación, diámetro de boquilla, presión de boquillas y espesores en húmedo y seco especificados.

Para el proceso de pintado, usar uno de los siguientes métodos:

- BROCHA: Ideal para áreas pequeñas, bordes y esquinas.
- RODILLO: Más eficiente para superficies grandes, relativamente planas.
- ROCIADO CON AIRE (AIR SPRAY): Para áreas grandes con formas irregulares.

Durante el proceso de pintado observar que las condiciones ambientales (temperatura, humedad) sean las recomendadas en la ficha técnica de la pintura empleada para lograr una adecuada performance de los recubrimientos, que son en promedio una humedad relativa de 85% como máximo y la temperatura de superficie (Tsup) menos la temperatura de rocío (Trocio) deberá ser mayor a 3°C.

1.3.2 Gestión De Procesos

Definición

Según Bravo (2008) en su libro titulado "Gestión de Procesos", nos dice que “es una forma sistémica de comprender, identificar y mejorar el valor agregado que la empresa tiene a través de los procesos”, lo cual tiene como fin de cumplir y mejorar la satisfacción de los clientes.

Pardo (2017). Nos explica que es un “conjunto de actividades interrelacionadas mediante las cuales, son más conocida como entradas, y se transforman en salidas o resultados de cierto producto o servicio”. Representa lo que tenemos que hacer, el trabajo a desarrollar para conseguir un determinado resultado."

1.3.2.1 Elementos de un proceso:

De acuerdo con Maldonado (2011), este nos menciona que un proceso cuenta con tres elementos, los cuales son:

a) Input. “Que en español significa entrada principal, es un producto que tiene consigo unas características las cuales tienen que cumplir al pedido de una persona, y cuyo pedido puede estar a nivel estándar o al nivel de aceptación de la persona”. Con lo cual es importante decir que el input, justifica la sistemática ejecución de una cierta actividad.

b) La secuencia de actividades. “el autor nos explica que este elemento son aquellos medios, factores, y recursos que cumplen determinados requisitos para la hora de la ejecución de cierto proceso.”

c) Output. “Que en español significa salida, el autor nos explica que este elemento es el producto final, que atravesó una rigurosa secuencia de actividades, las cuales tuvo que cumplir ciertos criterios para cumplir con la calidad exigida por el cliente”.

1.3.2.2. Factores de un Proceso

Pérez (2011), nos detalla cuales son aquellos factores con los que cuenta un proceso:

1. **Personas.** “Son un conjunto de individuos que son responsables y son miembros del equipo de proceso, todas ellas con las competencias adecuadas para el cargo. Cabe mencionar que el proceso de gestión de personas es la encargada de ver la contratación, integración y desarrollo de las personas en la empresa.

2. **Materiales.** “Este factor está constituido por materias primas o semielaboradas. Es importante recalcar, la gran importancia que tiene la información de uso para los procesos de servicio”. Cualquier tipo de materiales que sea necesitado dentro de un sector, suele ser facilitado y alcanzado por el proceso de Gestión de Proveedores.
3. **Recursos físicos.** “Son las instalaciones, maquinarias, materiales, hardware, software que tiene o debe tener una empresa y que a su vez tiene que estar en perfectas condiciones”. En este punto, nos referimos al proceso de Gestión de Proveedores y también al proceso de Mantenimiento de la Infraestructura.
4. **Métodos/Planificación del proceso:** “Es la descripción que se tiene, y que especifica como se debe realizar el uso de los recursos y respondiendo las siguientes preguntas: ¿Quién hace qué?, ¿cuándo? Y ¿cómo?; con respecto a: Los métodos de trabajo, los procedimientos, las hojas de procesos, gama, algunas instrucciones técnicas, algunas instrucciones de trabajos, etc”.
5. **Medio ambiente o entorno en el que se lleva a cabo el proceso.**
“Cualquier ambiente laboral donde se encuentre bajo control el proceso determinado para cualquier área, las cuales es preferible que sus resultados sean estables y predecibles, previa conformidad del input.

1.3.2.3. Metodologías para la mejora de procesos.

Talavera (1999), nos comenta que, para la mejora de los procesos, se tiene que conseguir que estos puedan rendir mejor a lo que hacían anteriormente. En otras palabras, es hacer que sean más eficaces y eficientes, a través de una acción sistemática sobre el proceso, esto permitirá que los cambios sean estables.

a. KAIZEN

Con lo dicho según Imai (2002), KAIZEN que es una palabra japonesa, que significa “el mejoramiento continuo y en el cual participan todos los colaboradores de una empresa, tanto gerentes como trabajadores”.

Aplicación del método kaizen:

Delers, Feys & Hidalgo (2016). Mencionan la aplicación del método Kaizen en empresas:

Como la aplicación del Kaizen se realiza en grupos de trabajo, se trata de un verdadero proyecto en equipo: además de crear buzones de sugerencias y de realizar reuniones semanales, el método también propone crear recompensas para los empleados que propongan

las mejores ideas. No obstante, hay que recordar que el Kaizen no es un método que funcione solo, puesto que debe combinarse con otras herramientas para funcionar.

El kaizen se utiliza en:

- **“La gestión de la calidad”.** Se centra, en la mejora de la calidad de una cadena de producción, algo indispensable para sacar ventaja a sus competidores y conservar su clientela. En el modelo de calidad total (*Total Quality Management*, TQM), utilizado por el método kaizen, todos los empleados se implican con el fin de aproximarse a la calidad perfecta, lo que llamamos cero defectos.

¿Qué es la teoría cero defectos?

La teoría de cero defectos es un concepto que proviene del toyotismo, que propone un producto de total calidad sin ningún defecto. Aunque en la práctica el cero defectos no se puede alcanzar por completo, el verdadero objetivo es instaurar una cultura en la que los colaboradores busquen constantemente un medio para alcanzar la perfección. Este concepto forma parte de otro más amplio, el de los cinco ceros, la cual comprende el cero intervalo: cero retrasos, cero papeles, cero existencias, cero defectos y cero averías.

- **Mejora de la productividad.** La segunda aplicación del Kaizen se sitúa al nivel del aumento de la productividad. De esta forma, una cadena de fabricación puede saturarse en diferentes lugares, contener puestos no productivos o incluso líneas de fabricación muy lentas.
- **Mejora de las condiciones de trabajo.** El Kaizen permite mejorar las condiciones laborales de los obreros y los empleados optimizando principalmente su entorno profesional. Se trata de una aplicación en estrecha relación con las precedentes, puesto que los cambios relativos a los puestos de trabajo influyen – y mejoran – a menudo la productividad y/o la calidad. Además, trabajar en este sentido permite en particular motivar al máximo a los equipos y reducir los riesgos de accidente. El método de las 5s, que también proviene del toyotismo, responde a esta preocupación, puesto que puede aplicarse directamente en el lugar de trabajo de los empleados y obreros.
- **Reducción de costes.** Finalmente, la última aplicación del Kaizen concierne a la reducción de los costes de fabricación. Deriva de las mejoras aportadas en el marco de una de las tres primeras aplicaciones desarrolladas previamente.

b. Business Process Management (BPM)

Con respecto a Pais (2013), y su libro titulado BPM (Business Process Management), nos presenta una definición, explicándonos de lo que es BPM: “Esta metodología, se enfoca principalmente en optimizar los procesos de negocios que tiene la empresa, está dirigida a mejorar la productividad, la eficiencia y la eficacia de la misma a través de la gestión sistemática de los procesos que deben ser automatizados, modelados, integrados, optimizados y monitorizados en forma continua”.

c. Las 5 “S”

Según Imai (2012), nos comenta acerca de los 5 pasos del Housekeeping, las cuales son:

- Separar
- Ordenar
- Limpiar
- Estandarizar
- Disciplina

Cabe resaltar que esta herramienta de gestión es considerada una de las herramientas menos costosas, generando grandes beneficios.

Ventajas

Rey (2005), nos detalla las ventajas que nos da la aplicación de las 5s en una empresa:

1. “La implantación de las 5s está basada principalmente en el trabajo de equipo”. Con lo cual esto permite que los colaboradores se comprometan, involucrándolos así en los procesos de mejora, respetando y valorando sus aportaciones y sus conocimientos que tengan.
2. “Manteniendo y mejorando el nivel de las 5s se puede llegar a conseguir una mayor productividad” esto es traducido como:
 - Reducción de productos defectuosos.
 - Reducción de averías.
 - Reducción de accidentes.
 - Reducción del nivel de existencias o inventarios.
 - Reducción de aquellos movimientos y traslados inútiles.
 - Reducción de tiempo para el cambio de herramientas.

3. “Mediante la organización, el orden y la limpieza, logramos un mejor lugar de trabajo para todos”, puesto que conseguimos:
- Aumento de espacio.
 - Satisfacción por el ambiente de trabajo.
 - Buena imagen ante nuestros propios clientes.
 - Trabajo en equipo y cooperación entre los colaboradores.
 - Más responsabilidad en las tareas y más compromiso por parte de los trabajadores con la empresa.
 - Conocimiento del puesto o área donde nos desempeñaremos.

1.3.3. CALIDAD

Definición

Según Crosby (1996), nos dice que Calidad es “cumplir con aquellas necesidades que requiere el cliente con un mínimo de errores y defectos”.

A su vez Deming (1989). Nos explica que la Calidad “es traducir las necesidades que presentaran en un futuro las personas a través de características medibles, con de que el producto pueda ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará”.

Según Feigenbaum (1951). “La calidad se basa en dar lo mejor aquellos requerimientos de los clientes: su uso actual y venta del producto”. Pero para poder llegar hacer que un producto sea de calidad, tiene que pasar por un proceso de calidad, con cual el mismo autor lo llama Control Total de Calidad.

Según Ishikawa (1985) para él, calidad es “ver la forma de diseñar, desarrollar, elaborar y mantener un producto de calidad, tratando de cumplir que sea económico y útil, ya que, con esto, se conseguirá la satisfacción del cliente”.

Según AENOR (1994), Asociación Española de Normalización y Certificación, nos dice que calidad es “un conjunto de características con las que cuenta una organización pública o privada, las cuales confieren las aptitudes que tiene la organización para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”.

1.3.3.1. CALIDAD DEL SERVICIO

Según Lovelock & Wirtz (2015), nos explica que son “evaluaciones que hacen los clientes a un largo plazo para verificar cómo va y como es la prestación de servicios de una empresa”.

A su vez, Galviz (2011), nos dice que “es el conocimiento que adquieren los clientes con respecto al servicio brindado por una organización a un largo plazo.”

a. Seguridad del Cliente

Según Galviz (2011), nos explica que “seguridad se refiere a aquellas habilidades, conocimientos y atención mostrados por los empleados ante los clientes, así mismo brindarles esa confianza y credibilidad para conseguir buenos resultados con nuestros clientes”.

Alcaide (2015), nos dice que seguridad “es preocuparse por los clientes a través de su seguridad física y financiera, la seguridad de las transacciones y operaciones que realizan, mantener la confidencialidad de las transacciones, la seguridad de las instalaciones, por el lugar físico del servicio, y similares”.

Kotler y Keller (2012), manifiestan que seguridad “es el conocimiento y la cortesía que tienen los empleados, y también su capacidad de transmitir confianza y seguridad a los clientes de la empresa”.

Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1985), nos dice que seguridad son “las destrezas demostradas por parte de los empleados para mostrar a los clientes confianza, credibilidad y familiaridad con ellos”.

b. Competencia Profesional

Para Bunk (1994) las competencias profesionales son los “conocimientos, destrezas y actitudes que son necesarios a la hora de ejercer una profesión, lo cual permite resolver problemas profesionales que exista en una organización de forma autónoma y flexible, capacitando constantemente a los colaboradores para que estos puedan así, colaborar en su área de trabajo y en la organización”.

c. Requerimientos del cliente

Según Gómez (2011), nos dice que son aquellas funciones que los clientes esperan ver dentro de un sistema. Esto con el fin; de saber qué es lo que quiere el cliente y el mercado en general.

d. Satisfacción del cliente

Según Zeithaml, Bitner & Gremler (2009), “Es la evaluación de satisfacción del cliente acerca de que si los productos o servicios elegidos, llegaron a cumplir sus necesidades y expectativas que el cliente tenía”.

Según Kotler & Keller (2006) nos dicen que Satisfacción del Cliente “es una sensación de placer o de decepción que vive el cliente al momento de comparar la experiencia del producto con las expectativas”. Por lo tanto, decimos que, si los resultados obtenidos son menores que las expectativas del cliente, se podría decir que este termina insatisfecho. Pero si estos resultados obtenidos se encuentran a la altura de las expectativas del cliente, este queda satisfecho o encantado ya sea del producto o servicio que se le dio.

e. Capacidad de Respuesta

Según Galviz (2011), nos explica de qué trata capacidad de respuesta “es la disponibilidad y voluntad del personal con el objeto de ayudar a brindar alguna respuesta a ciertas dudas, inquietudes e información que puede existir en el momento de que los clientes consiguen el servicio o producto”.

Alcaide (2015), nos dice que es “Brindar un servicio de forma rápida, contestar inmediatamente las llamadas, enviar información rápida, conceder entrevistas en el plazo más breve posible, tener personal para la atención, todo esto dirigido hacia los clientes”.

En cambio, Kotler y Keller (2012), su definición es más concreta y nos dice que “es la disposición de ayuda que va dirigida a los clientes y así poder proveerles un servicio puntual”.

1.3.3.2. ELEMENTOS TANGIBLES

Nos dice Galviz (2011), que elementos son “la infraestructura, los trabajadores y la misma imagen que tiene la organización”, y que, a su vez, esto puede influir en la satisfacción del cliente.

Mientras que Kotler y Keller (2012), nos dicen que es “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de Comunicación”.

a. Instalaciones

Según Arnoletto (1989). Nos manifiesta que las instalaciones de una organización no solo es el espacio físico donde está se encuentra localizada, sino también es el lugar donde se desenvuelve y se realiza el proceso productivo de una organización. Por eso es importante la decisión que se toma con respecto al diseño y distribución de la empresa, sea adecuada.

b. Infraestructura

Rozas, P. & Sánchez, P. (2004). Estos autores nos dicen que Infraestructura es el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones que por la mayoría de veces es de larga vida útil, la cual constituye la base sobre la prestación de servicios, para el desarrollo de fines productivos, políticos, sociales y personales.

1.3.3.3. PRECIO

Citando nuevamente a Galviz (2011), este nos explica lo que significa Precio, el cual dice que precio, “trata del dinero que el cliente paga con el fin de recibir cierto producto o servicio”.

Kotler, Armstrong, Cámara & Cruz (2004), estos autores dicen que precio “es la cantidad de dinero que debe pagar un cliente para obtener el producto”.

a. Costo

Según Horngren, Datar & Foster (2007), nos dicen que el costo es como un recurso sacrificado o perdido usado para alcanzar un cierto objetivo planteado. Un costo (la cual puede ser como materiales o publicidad) es medida a través de la cantidad de dinero que se debe pagar para conseguir ciertos bienes y/o servicios.

b. Ganancia

Lazzati (1986), este autor nos explica que “la ganancia es todo aquello que excede al dinero que se ha invertido en un proyecto, independientemente de aquellos bienes que hubiese dado la inversión”.

1.4 Formulación del Problema

¿Cómo es la Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de superficies Metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación tiene como justificación realizar una propuesta de mejora de la calidad en la gestión de procesos dentro de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C, con el objetivo de aumentar la calidad existente.

Esta justificación resalta la importancia en el aspecto:

a. Social

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a la gestión de procesos gana cada vez más importancia en esta sociedad. Sin embargo, el aplicar una gestión de calidad en una entidad ya sea privada o pública es una tarea complicada. Sirviendo este trabajo como ejemplo, los resultados de esta investigación ayudarán a aquellas personas naturales o jurídicas a identificar si de cierta forma les conviene o no, aplicar una gestión de calidad en los procesos en las actividades que estén realizando.

b. Teórica

La presente investigación sirve como antecedente para futuras investigaciones, además como referencia teórica, dado que contiene teorías validadas por autores reconocidos a nivel internacional.

c. Metodológica

La investigación se justifica metodológicamente debido al empleo de instrumentos validados desde el punto de vista estadístico, así como por juicio de expertos.

1.6 Hipótesis

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). Nos explican que "las investigaciones cuantitativas que tienen que formular hipótesis, son aquellas conocidas como correlacional o explicativa, y también algunas descriptivas, pero cabe recalcar que no todas las descriptivas se formula hipótesis, sino aquellas que intentan pronosticar una cifra o un hecho". Y como el presente trabajo, es descriptiva pero no intenta pronosticar una cifra o un hecho, por lo tanto, decimos que no es necesario formular una hipótesis.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Describir la Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies Metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Objetivos Específicos

Describir los elementos de la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Describir los factores de la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Describir las metodologías de mejora para la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Describir la Calidad del Servicio en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Describir los elementos tangibles en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Describir el precio en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Proponer un Modelo de Propuesta que ayude en la Gestión de Procesos de Recubrimiento de superficies Metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Tipo de investigación: Cuantitativa-Aplicada.

Finalidad: Aplicada; puesto que se hará uso de los conocimientos teóricos adquiridos, además corroborando con información de diversas fuentes, el cual ayudará a comprender y describir la importancia de la calidad y la gestión de procesos.

Enfoque: La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se basa fundamentalmente en aspectos observables a cuantificar; mediante la descripción de las variables y la propuesta de un modelo de mejora.

Nivel: Descriptiva, ya que se describirá la importancia del nivel de calidad en la gestión de procesos.

Diseño de estudio: El diseño del presente trabajo de investigación, es transversal no experimental, ya que no habrá cambios con el objeto de estudio, se describe la importancia de la calidad en la gestión de procesos y se simula la propuesta de un modelo de propuesta, mas no se realizará ningún experimento científico.

2.2 Variables, Operacionalización

Gestión de Procesos

Calidad

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE PROCESOS	Es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. Bravo (2008).	Conjunto de secuencias relacionadas entre sí, que tiene como fin realizar un producto o un servicio. Está variable se podrá medir a través de una encuesta que incluya Elementos, Factores y Metodologías para la Mejora de Procesos; la cual será aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.	ELEMENTOS	INPUT	ENCUESTAS: CUESTIONARIO	ORDINAL
				SECUENCIA DE ACTIVIDADES		
				OUTPUT		
			FACTORES	PERSONAS		
				MATERIALES		
				RECURSOS FÍSICOS		
				MÉTODOS / PLANIFICACIÓN DEL PROCESO		
				MEDIO AMBIENTE		
			METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE PROCESOS	KAIZEN		
				METODOLOGÍA DE LAS 5s		
				BPM		

CALIDAD	Calidad es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. Crosby (1996)	Cumplimiento de un producto con respecto a las expectativas que tiene el cliente con dicho producto. Esta variable será medida a través de las siguientes dimensiones: Calidad del servicio, elementos tangibles, precio.	CALIDAD DEL SERVICIO	Seguridad del Cliente	ENCUESTAS: CUESTIONARIO	ORDINAL
				Competencia Profesional		
				Requerimientos del cliente		
				Satisfacción del cliente		
				Capacidad de respuesta		
			ELEMENTOS TANGIBLES	Apariencia de las instalaciones		
				Infraestructura		
			PRECIO	Costo		
				Ganancia		

2.3 Población y muestra

La población del presente trabajo de investigación, está constituida por 65 colaboradores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C en el año 2018.

Así mismo también se considerará una población conformada por 7 clientes de la empresa en estudio, puesto que se aplicará una encuesta de la variable Calidad en el año 2018.

Como se puede mostrar, se cuenta con una población pequeña con lo cual según Vara (2012). Este nos indica que, “cuando la población es poca y se puede acceder a ella sin problemas, entonces sería mejor trabajar con toda la población; en este caso, ya no se necesitaría hacer muestreo”. Por lo tanto, nuestra muestra será igual que nuestra población ya que tenemos una población pequeña.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En este proyecto de investigación se aplicó procedimientos y métodos, que tendrán como finalidad la recolección de datos con su respectivo instrumento.

2.4.1. Técnica de Recolección de datos

Encuesta: Esta técnica consiste básicamente en recolectar datos de las personas que pertenecen a nuestra muestra, y así poder lograr el desarrollo más rápido y con facilidad para el análisis de información.

2.4.2. Instrumento de Recolección de datos

Cuestionario: este instrumento contiene un conjunto de preguntas que van a ser destinadas a recoger, procesar y analizar la información sobre hechos estudiados, preguntas, las cuales van a ser aplicadas a los colaboradores de la empresa en estudio.

2.4.3. Validez

Se evaluó de forma clara y contextual, la relevancia, la coherencia y la claridad con la cual es redactado los ítems o reactivos. Se valida la forma y el fondo del instrumento, a través de un juicio de expertos.

2.4.4. Confiabilidad

Para calcular la fiabilidad, generalmente todos los procedimientos utilizan fórmulas que producen “coeficientes de fiabilidad”, los cuales pueden oscilar entre 0 y 1, donde 0 significa

fiabilidad nula y 1 representa el máximo de fiabilidad. Entre más se acerque el coeficiente a 0 habrá mayor error en la medición.

Por lo tanto, para este proyecto se utilizará el coeficiente llamado Alfa de Cronbach y se servirá para medir la confiabilidad de nuestro instrumento.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos se presentaron mediante las herramientas de la estadística descriptiva, los cuales son Tablas y gráficos estadísticos. Los datos obtenidos serán procesados estadísticamente a través del programa Microsoft Excel.

2.6 Aspectos éticos

La presente tesis está elaborada en base con valores éticos, como por ejemplo la información procesada, tiene que ser transparente y a la vez confiable. Con el fin de asegurar que los resultados obtenidos sean verdaderos.

La información dada y los empleados de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C., forma parte de este estudio.

La honestidad es un valor moral, que forma parte en esta aplicación, ya que maneja la verdadera información sin intención de cambiarlos, con el objeto de mantener la integridad y veracidad de este trabajo.

III. RESULTADOS

Objetivo General: Describir la Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies Metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Tabla 1:

Opinión de los trabajadores según la gestión de procesos y opinión de los clientes según la calidad del servicio recibido por parte de la empresa.

Variables	Niveles	Recuento	%
Gestión de Procesos	Bueno	25	38%
	Regular	11	17%
	Deficiente	29	45%
Total		65	100%
Variables	Niveles	Recuento	%
Calidad	Bueno	3	43%
	Regular	1	14%
	Deficiente	3	43%
Total		7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores y clientes de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

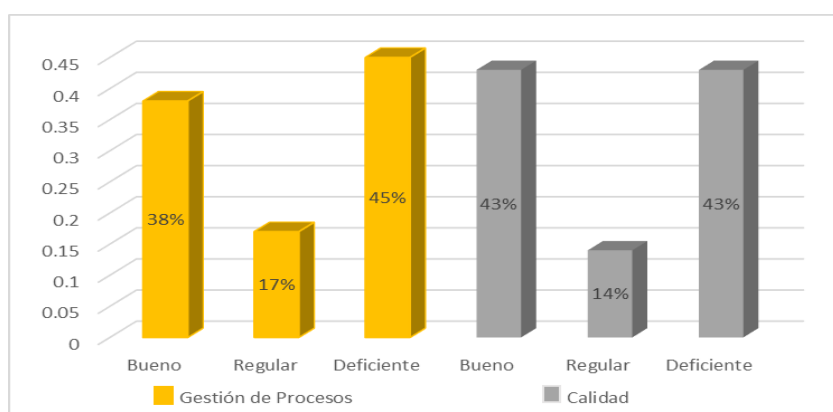


Figura 1: Opinión de los trabajadores según la gestión de procesos y opinión de los clientes según calidad del servicio recibido por parte de la empresa.

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Según se observa en la Figura 1, el 45% de los trabajadores encuestados indicaron como deficiente a la Gestión de Procesos de la empresa, mientras que el 17% restante indicaron que se encuentra en un nivel Regular. Por otro lado, el 43% de los clientes encuestados indicaron que es buena la Calidad brindada en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C., mientras que el 14% indicaron que es regular la calidad de la empresa.

Objetivo Específico 01: Describir los elementos de la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018

Tabla 2:

Opinión de los trabajadores con relación a la dimensión de los Elementos existentes en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	65	100%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

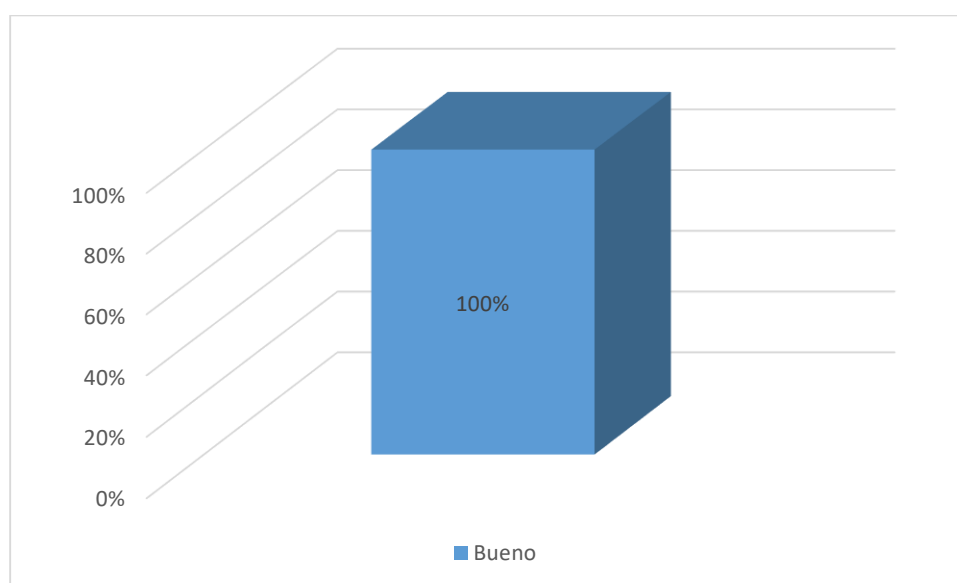


Figura 2: Opinión de los trabajadores con relación a la dimensión de los Elementos existentes en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Según se observa en la Figura 2, el 100% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que los Elementos Tangibles empleados en la Gestión de Procesos de la empresa son buenos.

Tabla 3:

Opinión de los encuestados sobre si los recursos recibidos por parte de la empresa son suficientes a la hora de realizar mis labores.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De acuerdo	40	62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	38%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.
Chimbote, 2018.

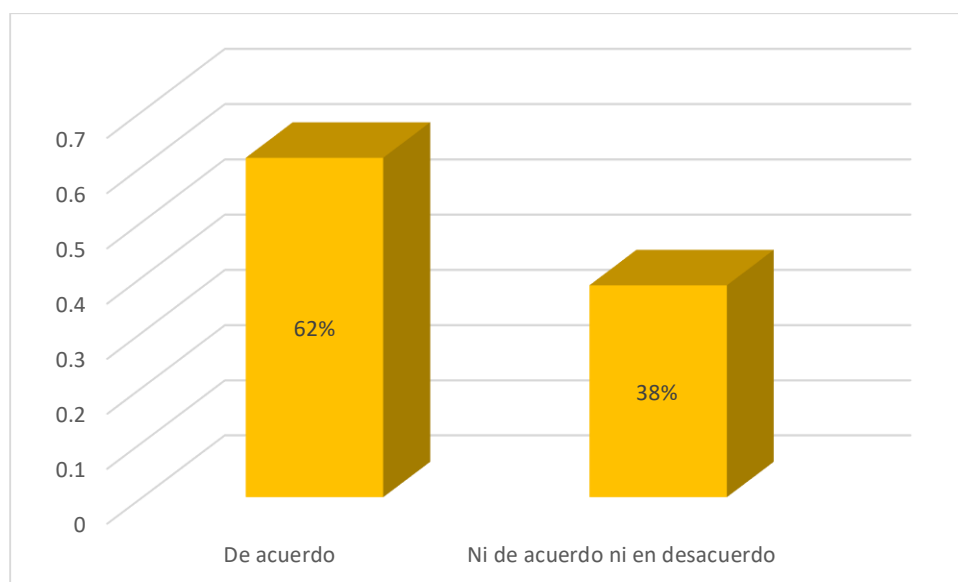


Figura 3: Opinión de los encuestados sobre si los recursos recibidos por parte de la empresa son suficientes a la hora de realizar mis labores.

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Según se observa en la Figura 3, el 62% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo sobre que los recursos recibidos por parte de la empresa son suficientes a la hora de realizar sus labores, mientras que el 38% restante no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 4:

Opinión de los encuestados sobre si reciben una continua charla sobre cómo realizar su trabajo.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	6	9%
De Acuerdo	59	91%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.
Chimbote, 2018.

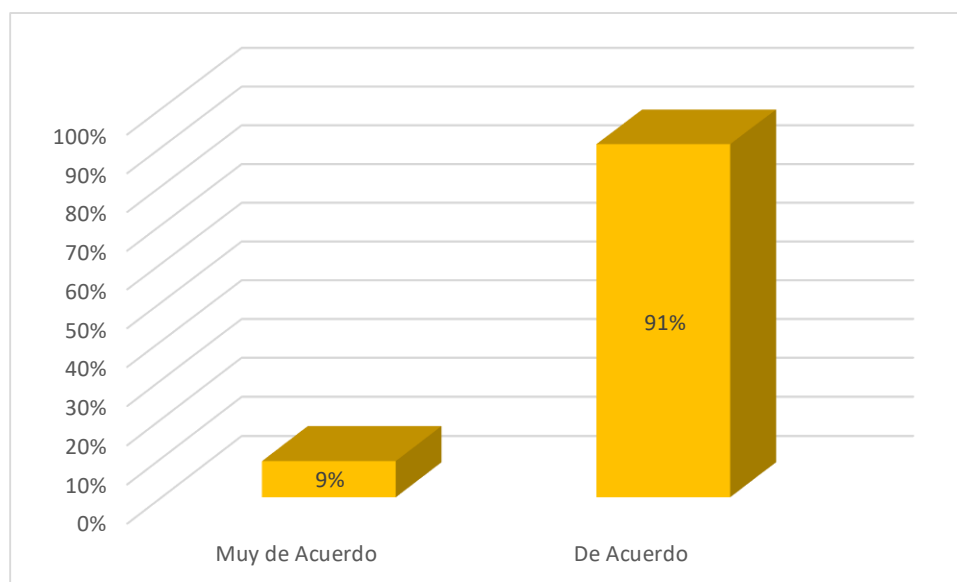


Figura 4: Opinión de los encuestados sobre si reciben una continua charla sobre cómo realizar su trabajo.

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Según se observa en la Figura 4, el 91% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo que, si reciben una continua charla sobre cómo realizar su trabajo, mientras que el 9% de los trabajadores están muy de acuerdo.

Tabla 5:

Opinión de los encuestados sobre si existen desperdicios en el proceso de recubrimiento de superficies.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	4	6%
De Acuerdo	60	92%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.
Chimbote, 2018.

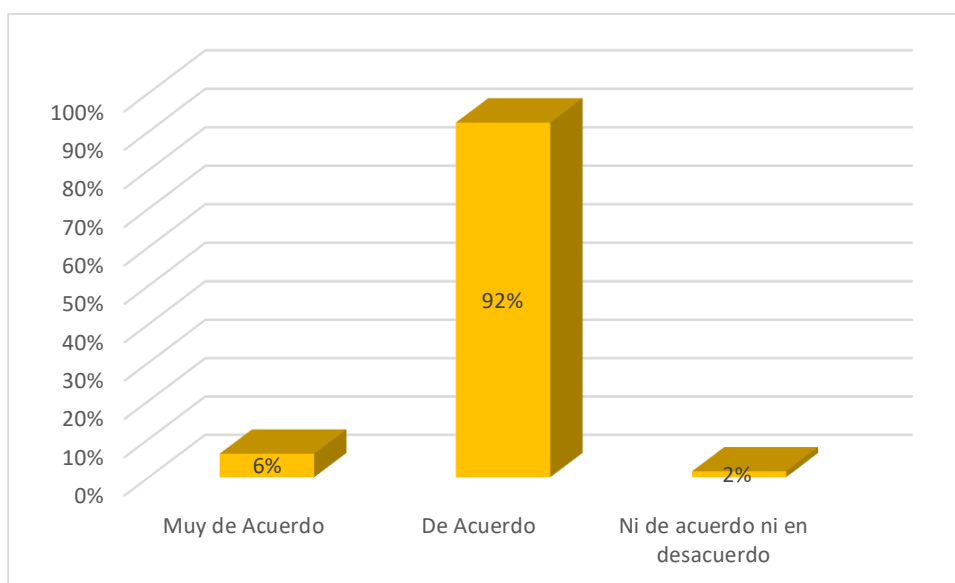


Figura 5: Opinión de los encuestados sobre si existen desperdicios en el proceso de recubrimiento de superficies.

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Según se observa en la Figura 5, el 92% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo que existen desperdicios en el proceso de recubrimiento de superficies, mientras que el 2% restante de los encuestados indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6:

Opinión de los encuestados sobre si ocurrió algún accidente en el área donde trabaja.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	7	11%
De Acuerdo	58	89%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.
Chimbote, 2018.

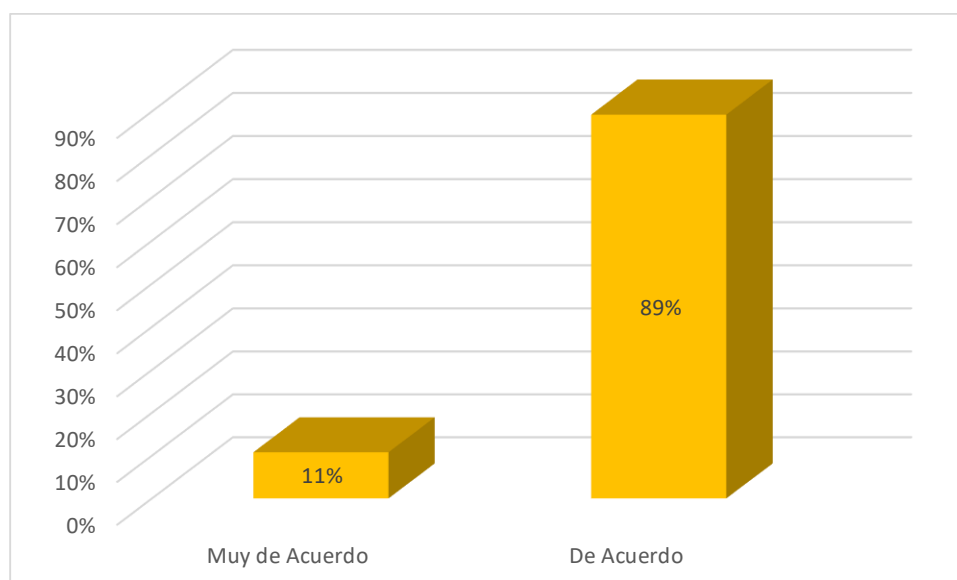


Figura 6: Opinión de los encuestados sobre si ocurrió algún accidente en el área donde trabaja.

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Según se observa en la Figura 6, el 89% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo sobre si ocurrió algún accidente en el área donde trabaja, mientras que el 11% restante de los trabajadores indicaron que están muy de acuerdo.

Tabla 7:

Opinión de los encuestados sobre si hubo reclamo con algún servicio terminado.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	7	11%
De Acuerdo	58	89%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.
Chimbote, 2018.

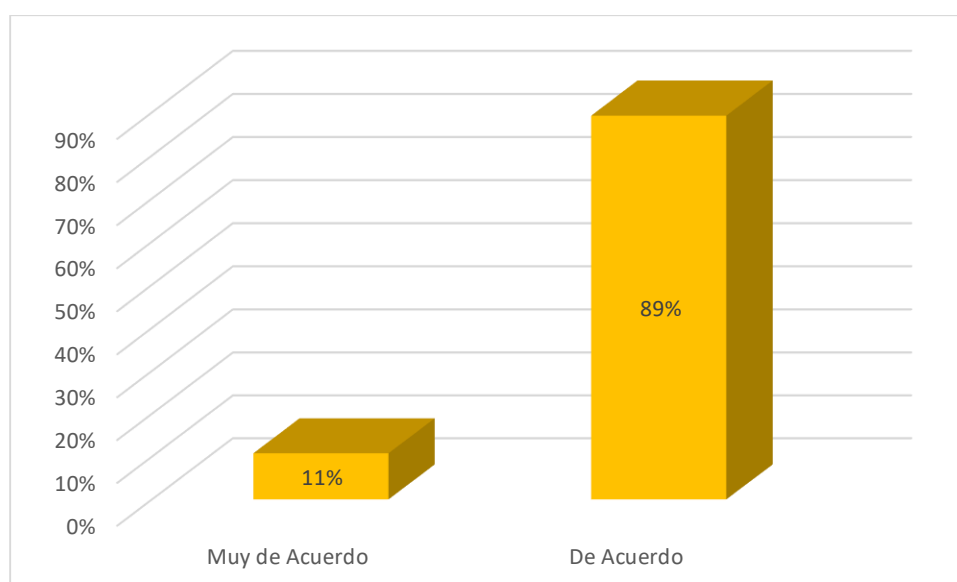


Figura 7: Opinión de los encuestados sobre si hubo reclamo con algún servicio terminado.

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Según se observa en la Figura 7, el 89% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo con respecto si hubo algún reclamo con algún servicio terminado en el área donde trabaja, mientras que el 11% restante de los trabajadores están muy de acuerdo.

Objetivo Específico 02: Describir los factores de la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Tabla 8:

Opinión de los trabajadores con relación a la dimensión de los factores existentes en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	N°	%
Deficiente	4	6%
Bueno	61	94%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

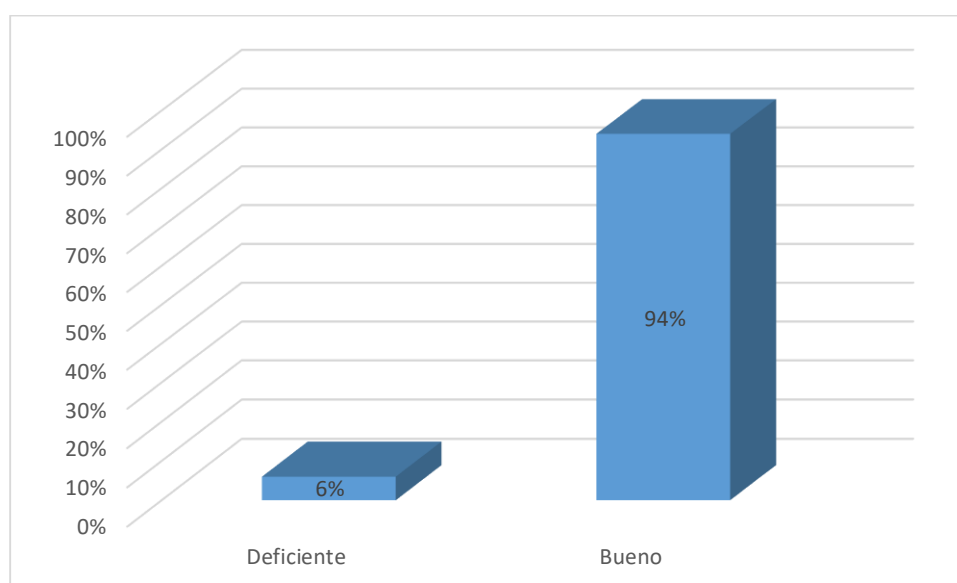


Figura 8: Opinión de los trabajadores con relación a la dimensión de los Factores existentes en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Según se observa en la Figura 8, el 94% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que los Factores empleados en la Gestión de Procesos son buenos, mientras que el 6% de los trabajadores indicaron que son deficientes.

Tabla 9:

Opinión de los encuestados sobre si se sienten integrados por su grupo de trabajo en su área o departamento.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	11	17%
De Acuerdo	53	82%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

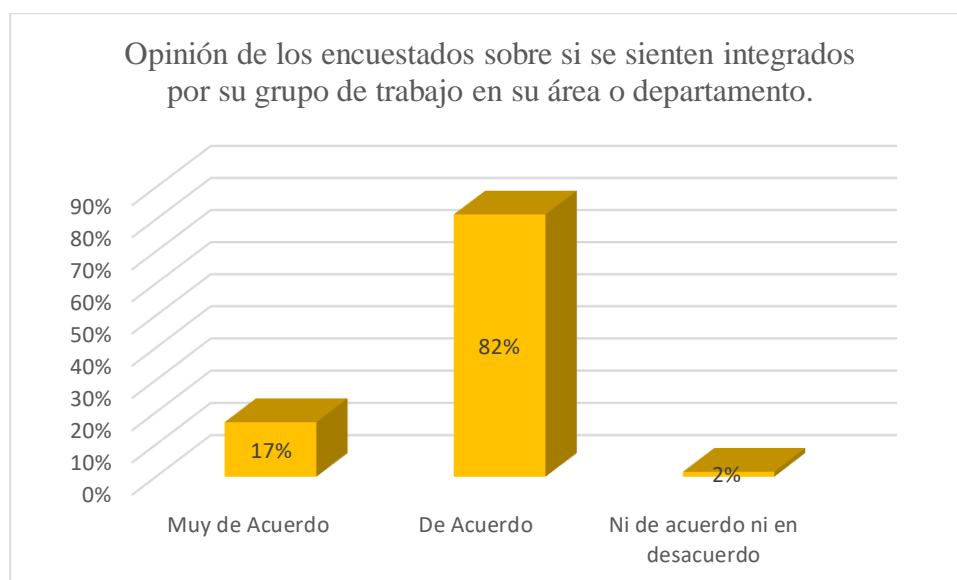


Figura 9: Opinión de los encuestados sobre si se sienten integrados por su grupo de trabajo en su área o departamento.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Según se observa en la Figura 9, el 82% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo y confirman que, si se sienten integrados por su grupo de trabajo en su área o departamento, mientras que el 2% de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 10:

Opinión de los encuestados sobre si tienen recursos físicos para desarrollar sus funciones.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	7	11%
De Acuerdo	57	88%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

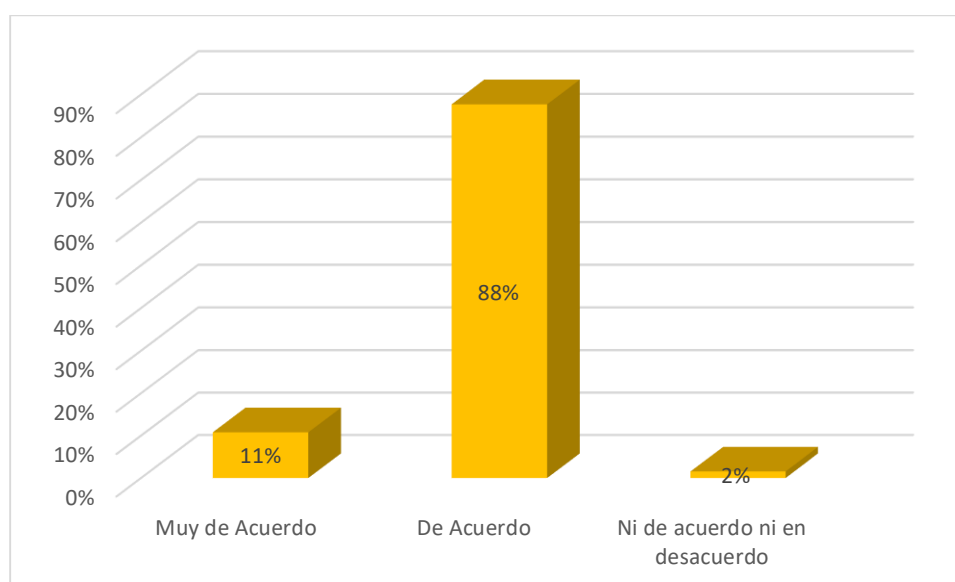


Figura 10: Opinión de los encuestados sobre si tienen recursos físicos para desarrollar sus funciones.

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Según se observa en la Figura 10, el 88% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo sobre si tienen recursos físicos para desarrollar sus funciones, mientras que el 2% de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 11:

Opinión de los encuestados sobre si le facilitan los materiales necesarios para desarrollar sus tareas planteadas.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	3	5%
De Acuerdo	61	94%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

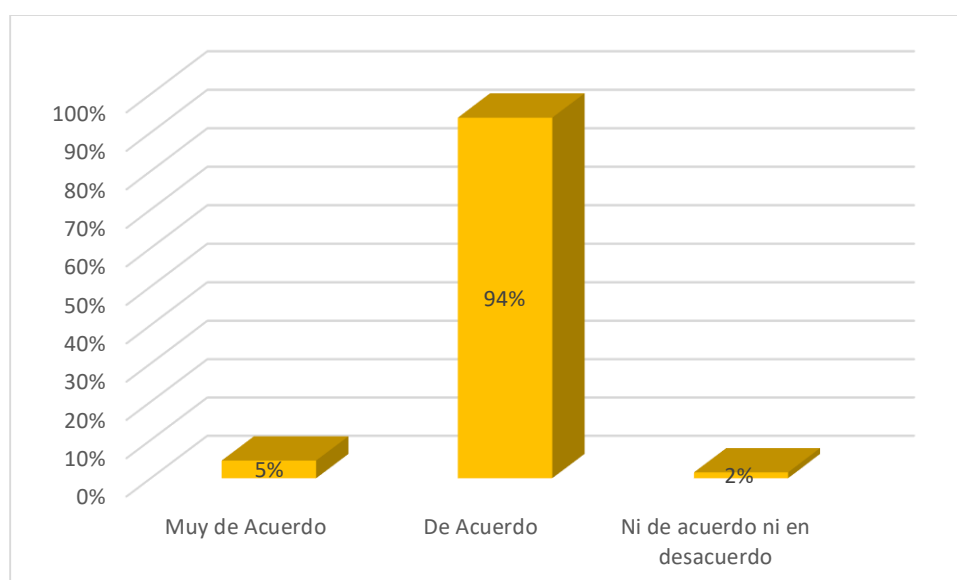


Figura 11: Opinión de los encuestados sobre si le facilita los materiales necesarios para desarrollar sus tareas planteadas.

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Según se observa en la Figura 11, el 94% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo y confirman que, si le facilitan los materiales necesarios para desarrollar sus tareas planteadas, mientras que el 2% de los trabajadores acuerdo y el 2% indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12:

Opinión de los encuestados sobre si reciben información clara y precisa acerca de la metodología del trabajo o la planificación del proceso.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	7	11%
De Acuerdo	56	86%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

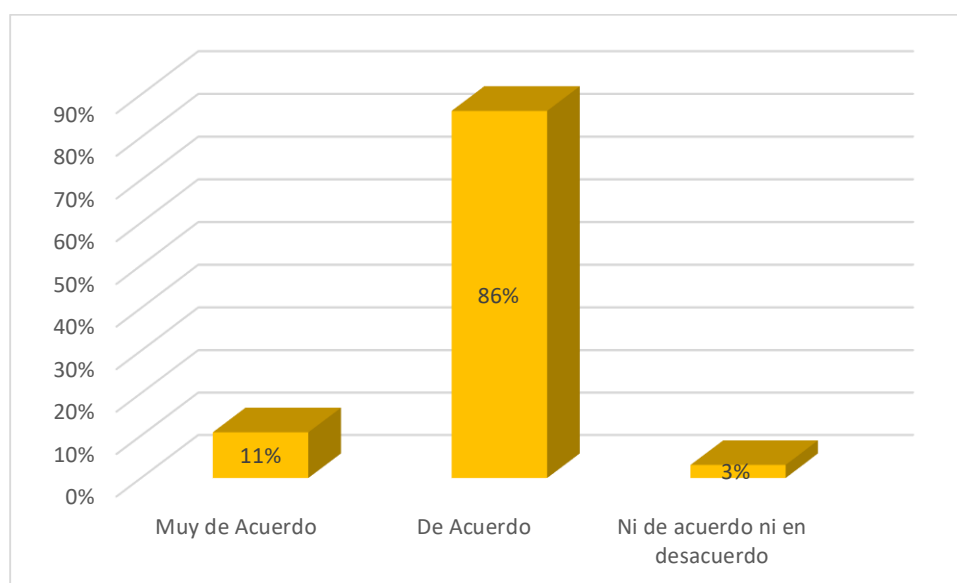


Figura 12: Opinión de los encuestados sobre si reciben información clara y precisa acerca de la metodología del trabajo o la planificación del proceso.

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según se observa en la Figura 12, el 86% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo sobre si reciben información clara y precisa acerca de la metodología del trabajo o la planificación del proceso, mientras que el 3% de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13:

Opinión de los encuestados sobre si sus jefes o supervisores muestran interés en establecer un ambiente laboral adecuado.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	6	9%
De Acuerdo	57	88%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

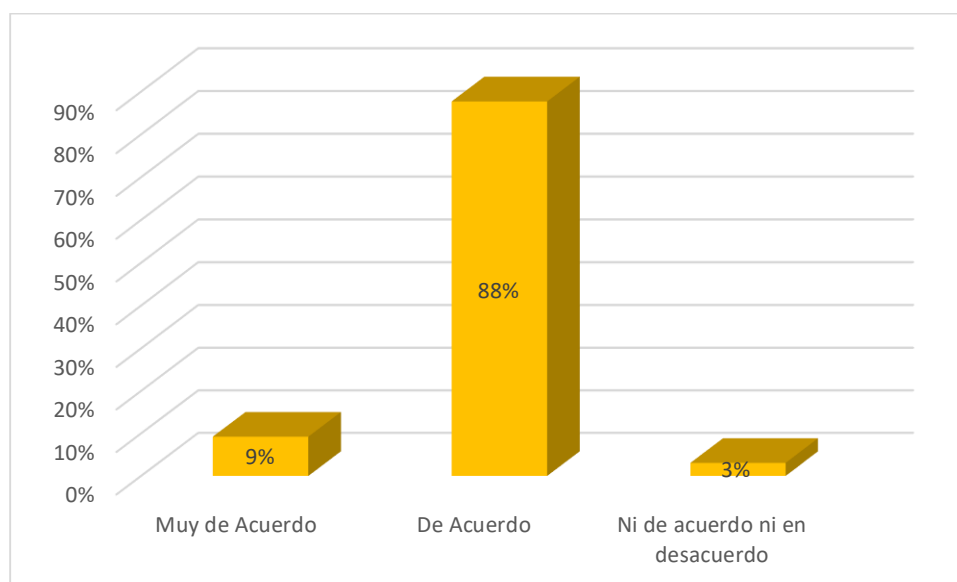


Figura 13: Opinión de los encuestados sobre si sus jefes o supervisores muestran interés en establecer un ambiente laboral adecuado.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Según se observa en la Figura 13, el 88% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que están de acuerdo sobre si sus jefes o supervisores muestran interés en establecer un ambiente laboral adecuado, mientras que el 3% de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Objetivo Específico 03: Describir las metodologías de mejora para la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Tabla 14:

Opinión de los trabajadores con relación a la implementación de nuevas Metodologías para la Mejora de Procesos en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	65	100%
TOTAL	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

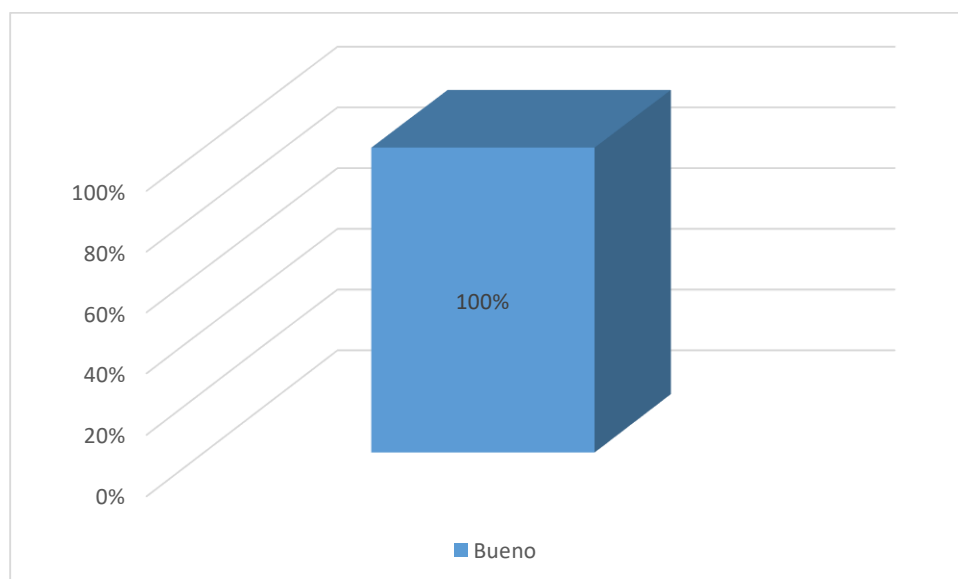


Figura 14: Opinión de los trabajadores con relación a la implementación de nuevas Metodologías para la Mejora de Procesos en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Según se observa en la Figura 14, el 100% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., manifiestan que si sería bueno la implementación de nuevas metodologías para la mejora de procesos.

Tabla 15:

Opinión de los encuestados sobre si la empresa puede mejorar en su productividad.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	16	25%
De Acuerdo	21	32%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	43%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

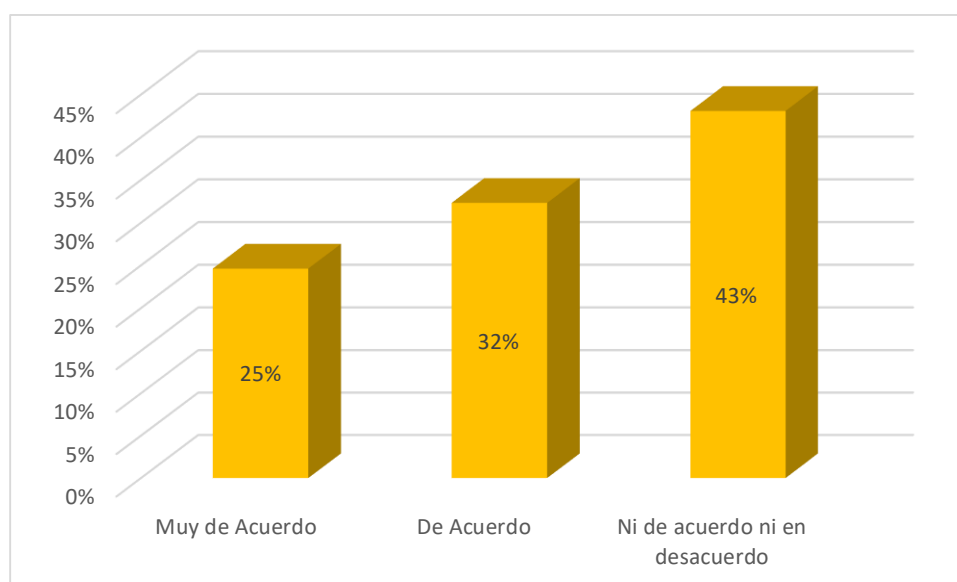


Figura 15: Opinión de los encuestados sobre si la empresa puede mejorar en su productividad.

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Según se observa en la Figura 15, el 43% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si la empresa puede mejorar en su productividad, mientras que el 25% de los trabajadores indicaron que están muy de acuerdo.

Tabla 16:

Opinión de los encuestados sobre si se puede reducir los desperdicios que la empresa ocasiona

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	8	12%
De Acuerdo	28	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	45%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

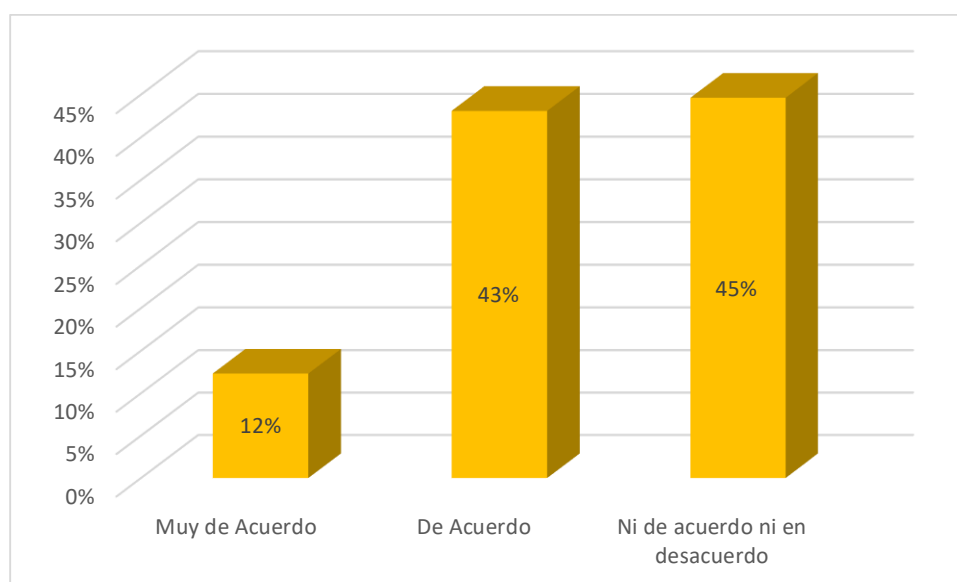


Figura 16: Opinión de los encuestados sobre si se puede reducir los desperdicios que la empresa ocasiona

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Según se observa en la Figura 16, el 45% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si la empresa puede reducir los desperdicios que la misma empresa ocasiona, mientras que el 12% de los trabajadores indicaron que están muy de acuerdo.

Tabla 17:

Opinión de los encuestados sobre si cuentan con los implementos necesarios de seguridad a la hora de trabajar.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	3	5%
De Acuerdo	62	95%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

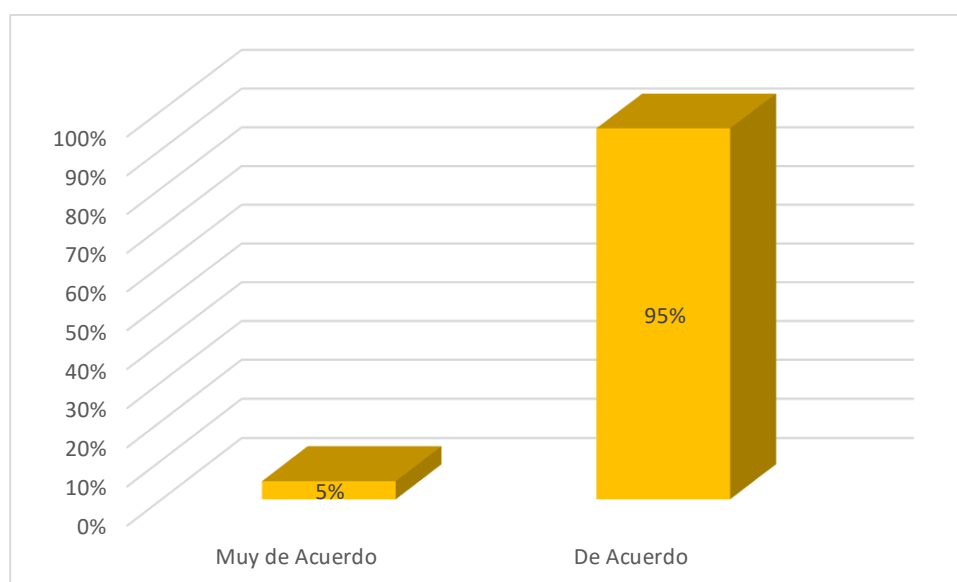


Figura 17: Opinión de los encuestados sobre si cuentan con los implementos necesarios de seguridad a la hora de trabajar.

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Según se observa en la Figura 17, el 95% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo con respecto a que, si cuentan con los implementos necesarios de seguridad a la hora de trabajar, mientras que el 5% restante de los trabajadores indicaron que están muy de acuerdo.

Tabla 18:

Opinión de los encuestados sobre si se toman las medidas de seguridad para evitar accidentes en la empresa.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	8	12%
De Acuerdo	55	85%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

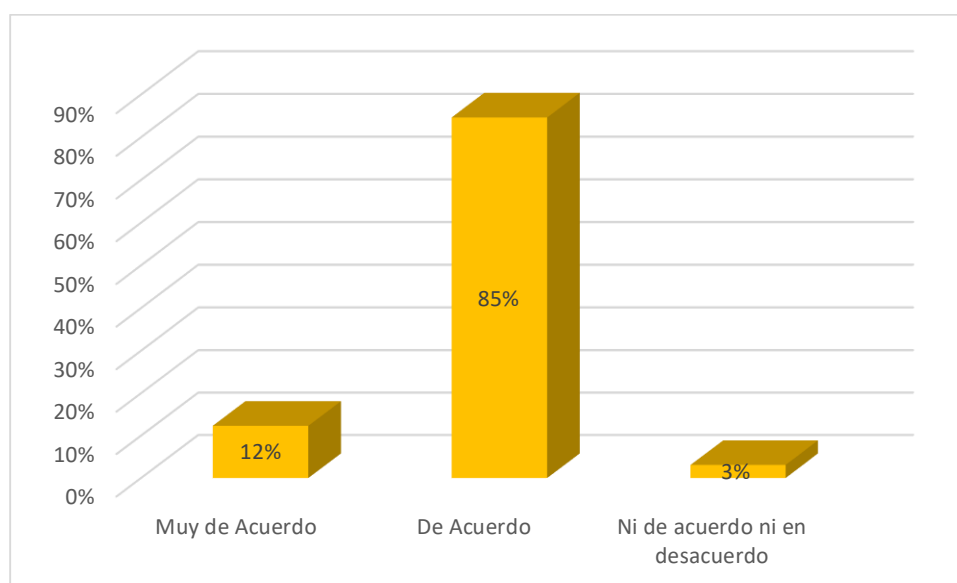


Figura 18: Opinión de los encuestados sobre si se toman las medidas de seguridad para evitar accidentes en la empresa.

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Según se observa en la Figura 18, el 85% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo sobre si toman las medidas de seguridad para evitar accidentes en la empresa, mientras que el 3% de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 19:

Opinión de los encuestados sobre si conocen la política, reglas y normas de la empresa.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	6	9%
De Acuerdo	57	88%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

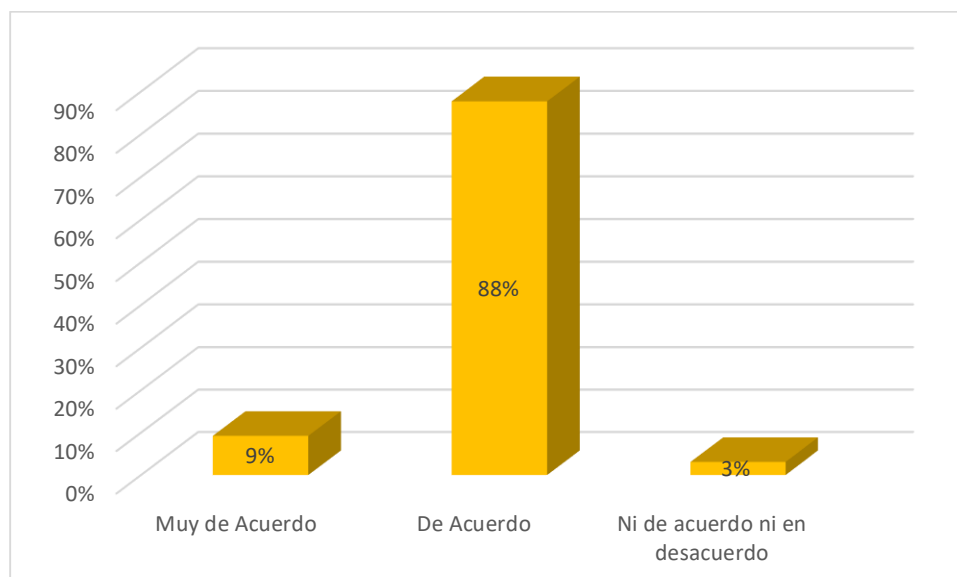


Figura 19: Opinión de los encuestados sobre si conocen la política, reglas y normas de la empresa.

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Según se observa en la Figura 19, el 88% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que están de acuerdo sobre si conocen la política, reglas y normas de la empresa, mientras que el 3% de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20:

Opinión de los encuestados sobre si la empresa le explicó las funciones de su puesto de trabajo.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	4	6%
De Acuerdo	59	91%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta Aplicada A Trabajadores De La Empresa De Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

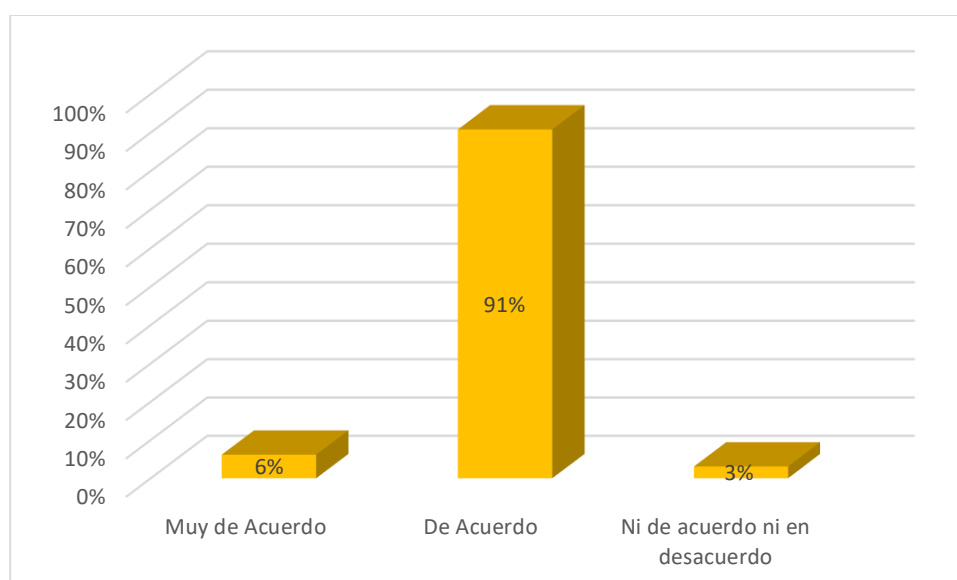


Figura 20: Opinión de los encuestados sobre si la empresa le explicó las funciones de su puesto de trabajo.

Fuente: Tabla 20

Interpretación:

Según se observa en la Figura 20, el 88% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que están de acuerdo sobre si la empresa les explicó las funciones de su puesto de trabajo, mientras que el 3% de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 21:

Opinión de los encuestados sobre si la tecnología e información usada en la compañía es actualizada.

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Muy de Acuerdo	9	14%
De Acuerdo	56	86%
TOTAL	65	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

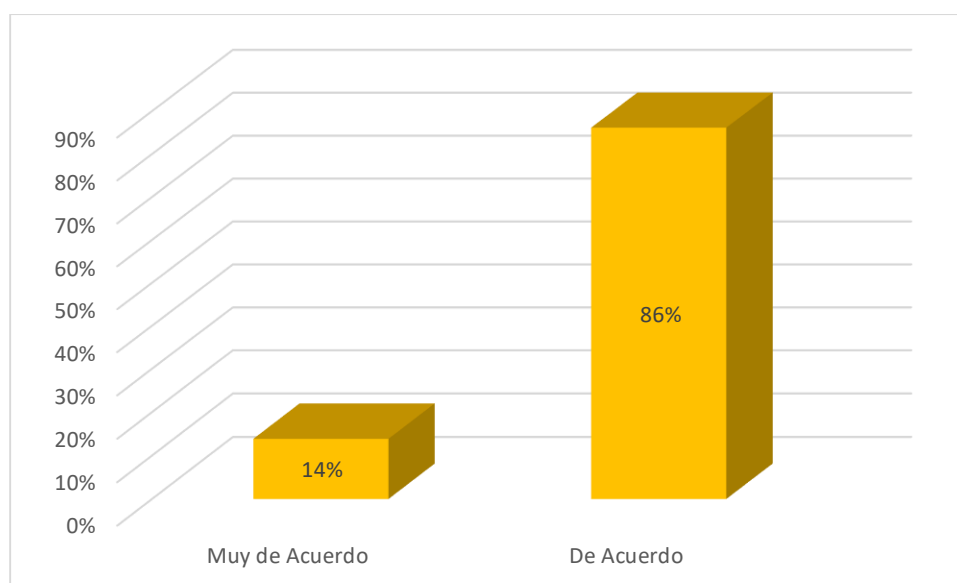


Figura 21: Opinión de los encuestados sobre si la tecnología e información usada en la compañía es actualizada.

Fuente: Tabla 21

Interpretación:

Según se observa en la Figura 21, el 86% de los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo sobre si la tecnología e información usada en la compañía es actualizada, mientras que el 14% restante de los trabajadores indicaron que están muy de acuerdo.

Objetivo Específico 04: Describir la Calidad del Servicio en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Tabla 22:

Opinión de los clientes con relación a la dimensión de la Calidad del Servicio en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Deficiente	3	43%
Regular	1	14%
Bueno	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

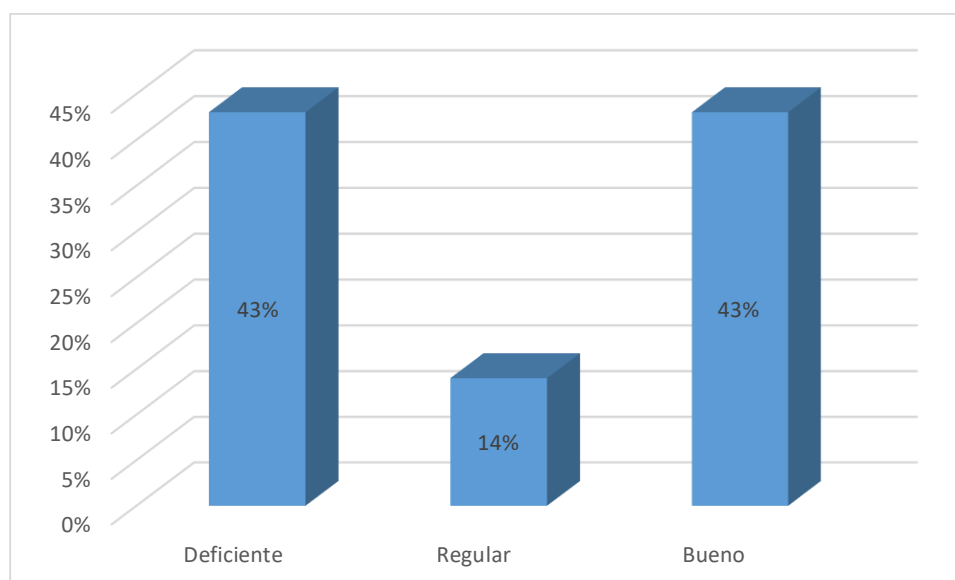


Figura 22: Opinión de los clientes con relación a la dimensión de la Calidad del Servicio en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

Fuente: Tabla 22

Interpretación:

Según se observa en la Figura 22, el 43% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que Calidad del Servicio es buena, mientras que el 14% indicaron que la Calidad del Servicio de la empresa se encuentra en un nivel regular.

Tabla 23:

Opinión de los clientes sobre si consideran fiable el sistema de transacciones de pagos que realiza a la empresa.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	7	100%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

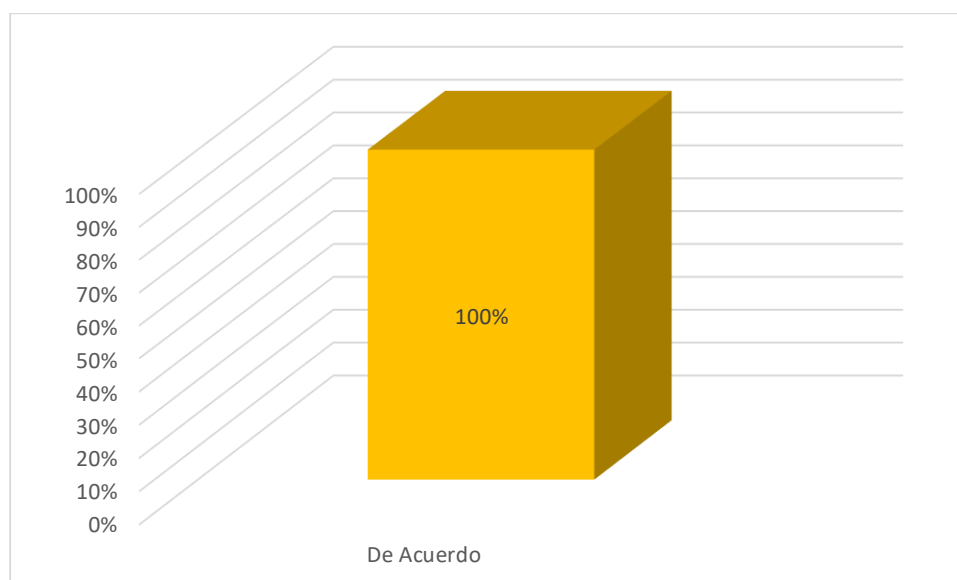


Figura 23: Opinión de los clientes sobre si consideran fiable el sistema de transacciones de pagos que realiza a la empresa.

Fuente: Tabla 23

Interpretación:

Según se observa en la Figura 23, el 100% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que están de acuerdo sobre si consideran fiable el sistema de transacciones de pagos que realiza a la empresa.

Tabla 24:

Opinión de los clientes sobre si se sienten seguros con respecto al trabajo que hacen los colaboradores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	4	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	43%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

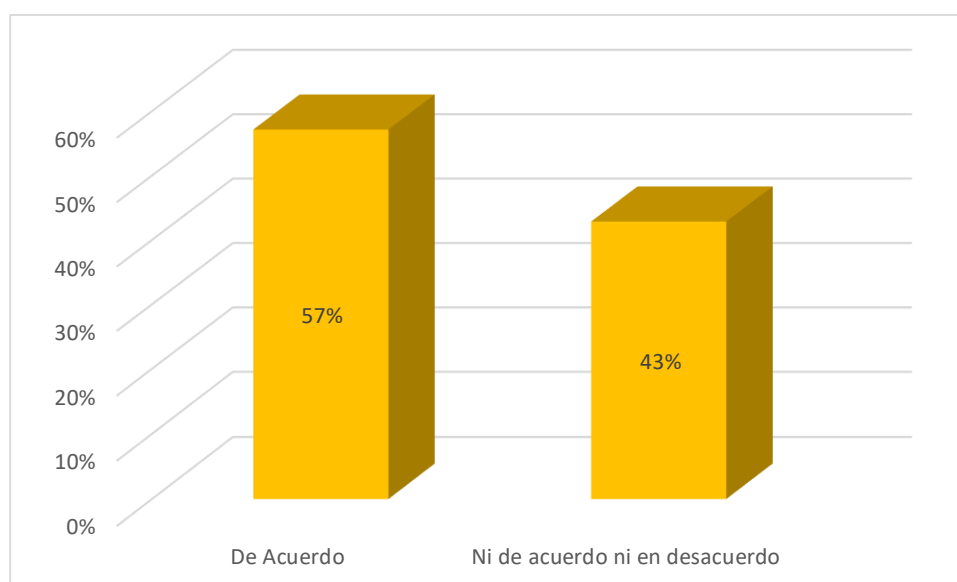


Figura 24: Opinión de los clientes sobre si se sienten seguros con respecto al trabajo que hacen los colaboradores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

Fuente: Tabla 24

Interpretación:

Según se observa en la Figura 24, el 57% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo sobre si se sienten seguros con respecto al trabajo que hacen los colaboradores de la empresa, mientras que el 43% restante de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 25:

Opinión de los clientes sobre si la empresa Mantenimiento naval S.A.C. logra cumplir con sus pedidos y requerimientos en las fechas indicadas.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	4	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	43%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

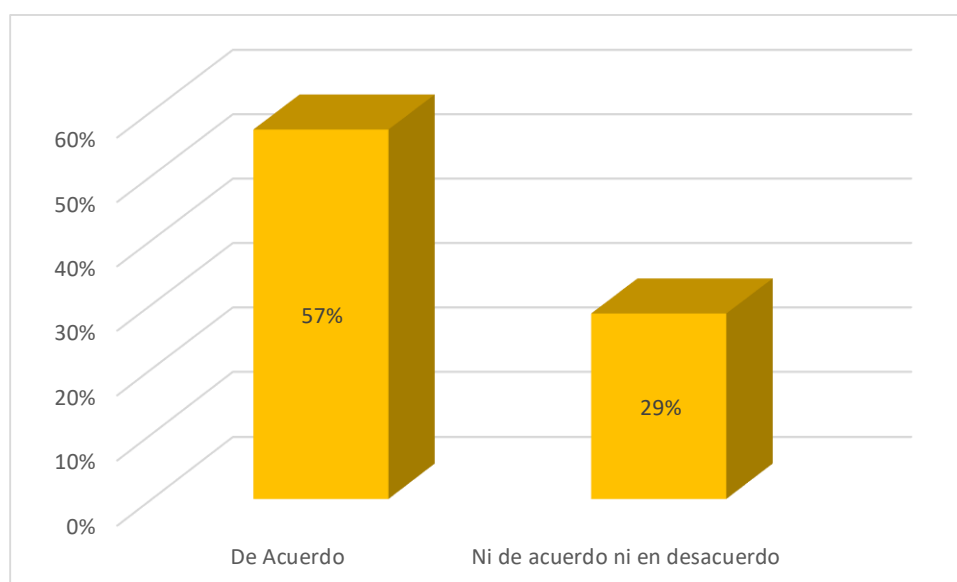


Figura 25: Opinión de los clientes sobre si la empresa Mantenimiento naval S.A.C. logra cumplir con sus pedidos y requerimientos en las fechas indicadas.

Fuente: Tabla 25

Interpretación:

Según se observa en la Figura 25, el 57% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo con respecto a que la empresa logra cumplir con sus pedidos y requerimientos en las fechas indicadas, mientras que el 43% restante de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 26:

Opinión de los clientes sobre si se sienten satisfechos con el servicio brindado por parte de la empresa.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	3	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	57%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

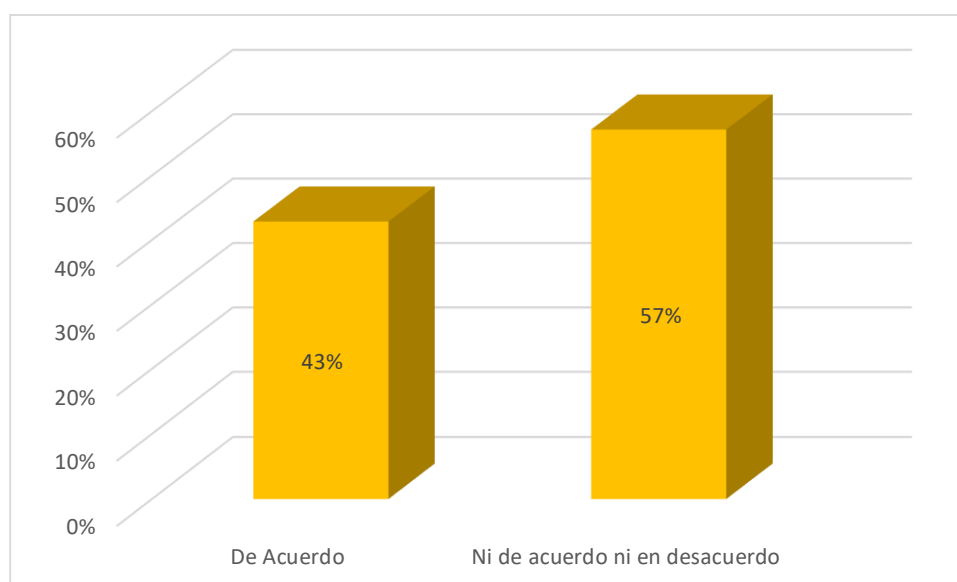


Figura 26: Opinión de los clientes sobre si se sienten satisfechos con el servicio brindado por parte de la empresa.

Fuente: Tabla 26

Interpretación:

Según se observa en la Figura 26, el 57% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que, si se sienten satisfechos con el servicio brindado por parte de la empresa, mientras que el 43% restante de los trabajadores si están de acuerdo.

Tabla 27:

Opinión de los clientes sobre si los trabajadores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. con los que ha tratado, responden de manera rápida las solicitudes y pedidos que suelen hacer.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	3	43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	57%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

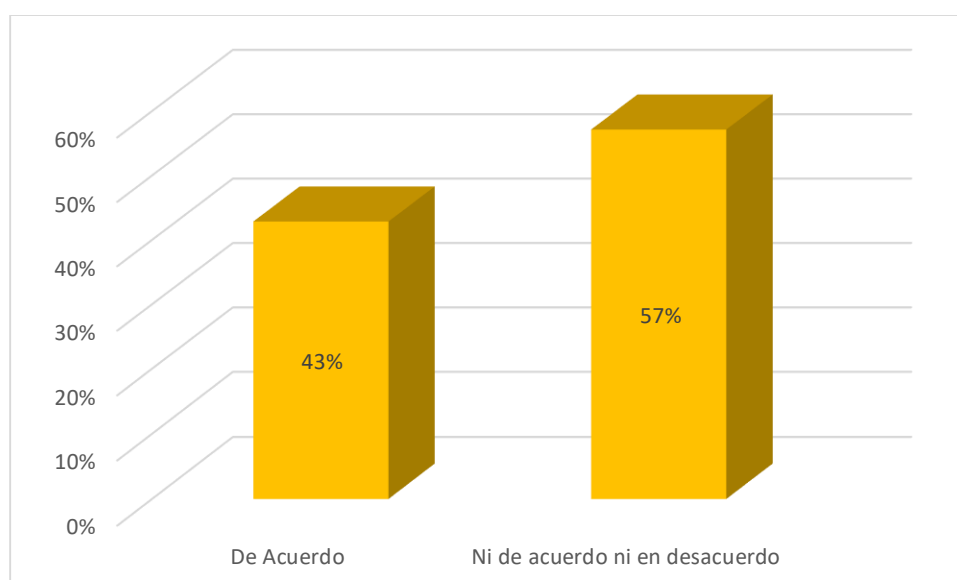


Figura 27: Opinión de los clientes sobre si los trabajadores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. con los que ha tratado, responden de manera rápida las solicitudes y pedidos que suelen hacer.

Fuente: Tabla 27

Interpretación:

Según se observa en la Figura 27, el 57% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que, si los trabajadores responden de manera rápida las solicitudes y pedidos que suelen hacer, mientras que el 43% restante de los trabajadores indicaron estar de acuerdo.

Objetivo Específico 05: Describir los elementos tangibles en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Tabla 28:

Opinión de los clientes con relación a la dimensión de los Elementos Tangibles existentes en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

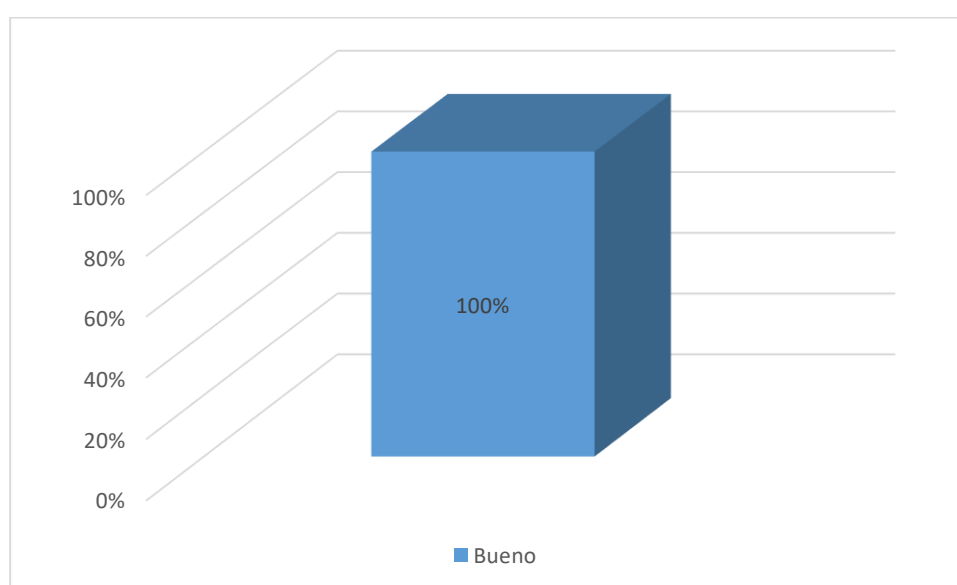


Figura 28: Opinión de los clientes con relación a la dimensión de los Elementos Tangibles existentes en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

Fuente: Tabla 28

Interpretación:

Según se observa en la Figura 28, el 100% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron la opción “Muy De Acuerdo” con relación a los elementos tangibles existentes en la empresa.

Tabla 29:

Opinión de los clientes sobre si se sienten cómodos en el ambiente donde se suele hacer el contrato para el recubrimiento de superficies metálicas de su buque.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	7	100%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

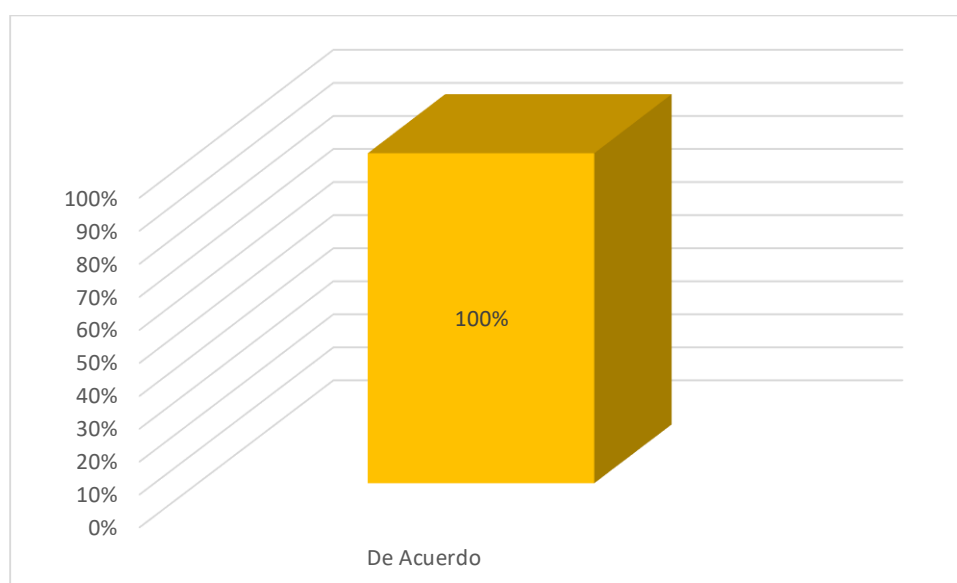


Figura 29: Opinión de los clientes sobre si se sienten cómodos en el ambiente donde se suele hacer el contrato para el recubrimiento de superficies metálicas de su buque.

Fuente: Tabla 29

Interpretación:

Según se observa en la Figura 29, el 100% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que están de acuerdo sobre si se sienten cómodos en el ambiente donde se suele hacer el contrato para el recubrimiento de superficies metálicas de su buque.

Tabla 30:

Opinión de los clientes sobre si la infraestructura del centro de labores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. cumple con los estándares requeridos.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	7	100%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

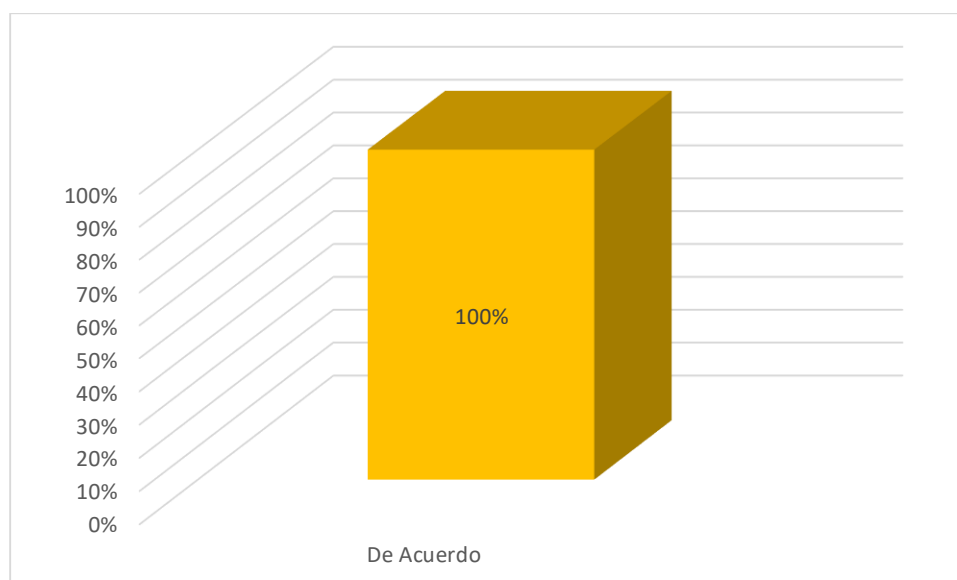


Figura 30: Opinión de los clientes sobre si la infraestructura del centro de labores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. cumple con los estándares requeridos.

Fuente: Tabla 30

Interpretación:

Según se observa en la Figura 30, el 100% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que están de acuerdo con respecto a que la infraestructura de la empresa cumple con los estándares requeridos.

Objetivo específico 06: Describir el precio en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

Tabla 31:

Opinión de los clientes con relación a la dimensión del Precio existente en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Bueno	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

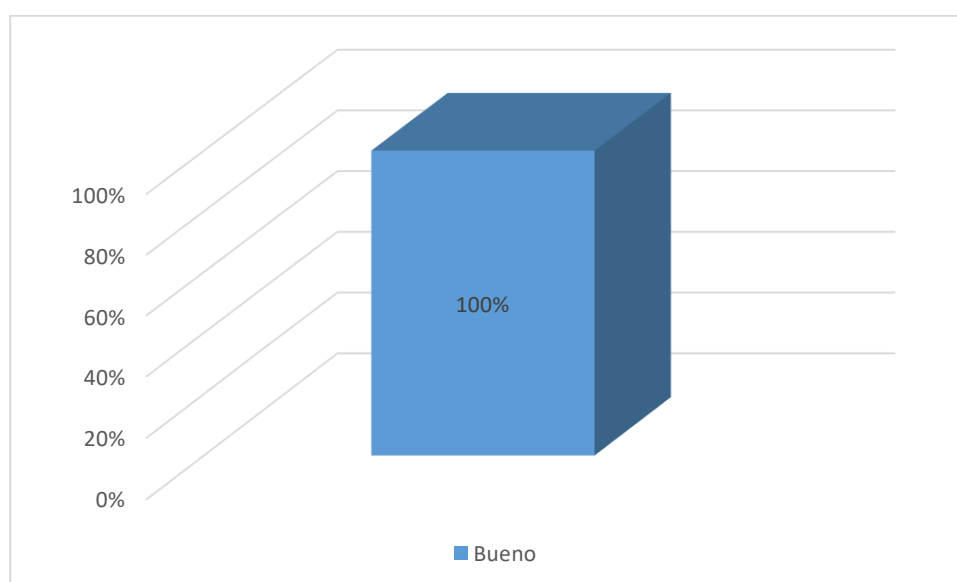


Figura 31: Opinión de los clientes con relación a la dimensión del Precio existente en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

Fuente: Tabla 31

Interpretación:

Según se observa en la Figura 4, el 100% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que es bueno los precios que usa la empresa.

Tabla 32:

Opinión de los clientes sobre si consideran bueno el costo que tienen que pagar por el proceso de Recubrimiento de Superficies Metálicas.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	7	100%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

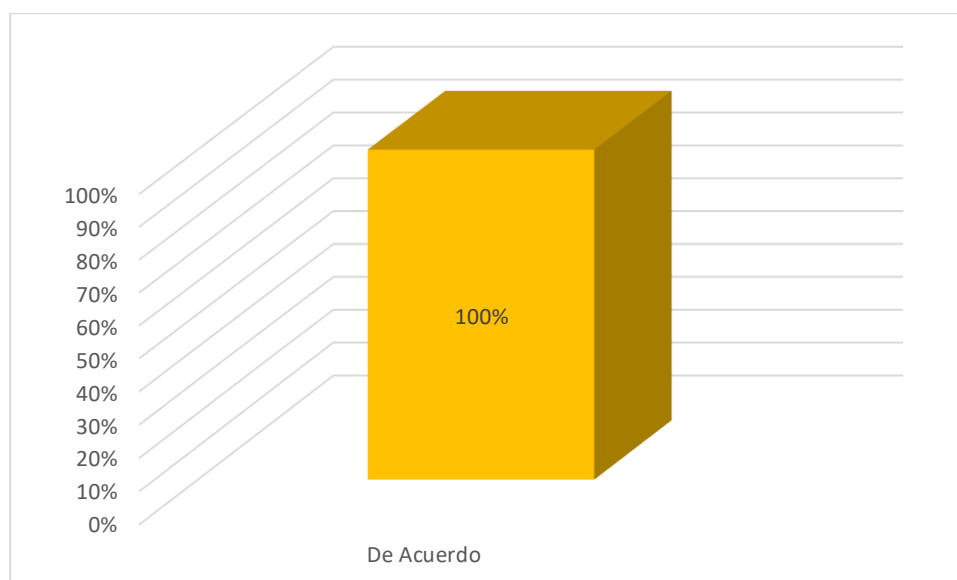


Figura 32: Opinión de los clientes sobre si consideran bueno el costo que tienen que pagar por el proceso de Recubrimiento de Superficies Metálicas.

Fuente: Tabla 32

Interpretación:

Según se observa en la Figura 32, el 100% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., están de acuerdo con respecto al costo que tienen que pagar por el proceso de recubrimiento de superficies metálicas.

Tabla 33:

Opinión de los clientes sobre si consideran que un buen proceso de Recubrimiento de Superficies a su buque Permitiría aumentar su ganancia.

OPINIÓN DEL CLIENTE	ENCUESTADOS	
	Nº	%
De Acuerdo	5	71%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	29%
TOTAL	7	100

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC. Chimbote, 2018.

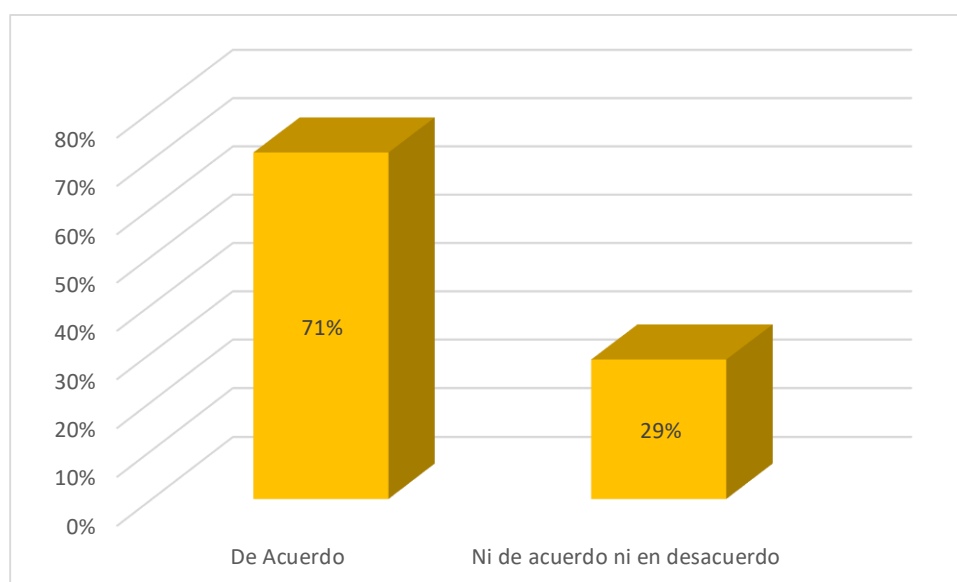


Figura 33: Opinión de los clientes sobre si consideran que un buen proceso de Recubrimiento de Superficies a su buque Permitiría aumentar su ganancia.

Fuente: Tabla 33

Interpretación:

Según se observa en la Figura 33, el 71% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron que están de acuerdo con respecto a que un buen proceso de mantenimiento de recubrimiento de superficies a su buque permitiría aumentar su ganancia, mientras que el 29% de trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

IV. DISCUSIÓN

Cada empresa que se dedica a brindar un producto o un servicio, tiene consigo un proceso determinado que hacer para poder crear dicho producto. Cada vez son más las empresas que se dedican a ponerle mayor énfasis a mejorar la Gestión de procesos. Por tales motivos se consideró conveniente realizar una investigación para determinar cómo es desarrollado la gestión de procesos y la calidad del producto que ofrecen la empresa de MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C.

Molina & Mercy (2016) en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los procesos administrativos aplicado a la empresa Auditum S.A., dedicada a la prestación de servicios de auditoría externa, en la ciudad de Quito”, concluye que la problemática de la Auditum S.A se basa primordialmente en el inadecuado levantamiento de procesos al momento del crecimiento que esta tuvo en los últimos años, lo cual es porque los trabajadores no conocen los objetivos, políticas, normas de la empresa y esto hace difícil su eficiencia en la compañía. Con respecto a la variable Gestión de procesos esto se ve reflejado en la tabla 2.23 donde se puede observar que el 60% de los trabajadores de Auditum S.A. manifiestan que desconocen los objetivos, políticas y normas de la empresa donde trabajan. Estamos en desacuerdo porque como se puede mostrar en la Tabla N° 15 de la presente investigación, la cual tiene como título “Opinión de los encuestados sobre si conocen la política, reglas y normas de la empresa”, el 88% de las personas encuestadas (24 trabajadores) están en de acuerdo con respecto a la gestión de procesos de la empresa y afirman que sí conocen la política, reglas y normas de la empresa.

Nuevamente mencionamos a Molina & Mercy (2016), ahora con respecto a la dimensión Calidad de Servicio, nos dice que la calidad de servicio que brinda una empresa a sus clientes es muy importante ya que eso depende mucho si el cliente más adelante quiere regresar o no. Por eso en la Figura 2.15 de su investigación nos muestra que el 40% de los clientes de AUDITUM afirman que la calidad del servicio que está empresa les ofrece es Excelente. Estamos de acuerdo ya que en la tabla 1 de dimensiones de la variable calidad (modificar lo subrayado) el 43% de los trabajadores marcaron estar muy de acuerdo con la calidad del servicio ofrecido por la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.

Echevarria (2015) en su tesis titulada “Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador.” Concluye que los factores claves de éxito para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones son: ámbito de aplicación, objetivos del sistema, asignación de recursos, orientación y satisfacción

de los clientes, compromiso de la dirección, comunicación, capacitación, mejora de procesos, y, equipos de mejora. Esto se demuestra en la Tabla 18, la cual indica que el 43% de los encuestados (104 personas) se sienten satisfechos mientras que el 4% de los encuestados (9 personas) afirmaron que no están satisfechos. Comparando con nuestra investigación, estamos de acuerdo porque el 43% de los clientes de la empresa de Mantenimiento Naval SAC., indicaron estar de acuerdo con respecto a que, se sienten satisfechos con el servicio brindado por parte de la empresa, esto demuestra una gran diferencia con el trato que se tiene que tener con el cliente.

Delgado & Núñez (2016). En su tesis titulada “Gestión de procesos para mejorar la productividad del proceso de fabricación de azúcar en la empresa AGROPUCALÁ S.A.A. - 2015”, concluye lo siguiente: Que los trabajadores tengan bien definidas sus funciones y responsabilidades es muy importante ya que esto permite saber que hay que hacer cuando un supervisor o alguien a cargo no se encuentre. Esto hace referencia a la tabla 4.16 de la tesis de Delgado y Núñez que tiene como título “¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?”, esto arroja como resultado que el 95.2% de los trabajadores manifiestan que si están bien definidas y estamos de acuerdo con esto ya que la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. llevan una ligera ventaja, ya que como se puede constatar en la Figura N 03 de la variable Gestión de Procesos, el 91% los colaboradores de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. manifestaron y afirmaron que sí reciben una continua charla sobre cómo realizar su trabajo, el resto marco estar muy de acuerdo con este ítem.

Huerta (2017). En su tesis titulada “Análisis del Control Interno y Propuesta De Instrumentos de Gestión para la Empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L. Chimbote - 2017”, concluye que se identificó con la ayuda de la recolección de información que los instrumentos proporcionaron que la empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L no posee un control interno adecuado para sus actividades, ocasionado varios problemas como una deficiente estructura organizacional general, falta de compromiso, poca seguridad para los trabajadores, descoordinación del trabajo por parte del personal del área de producción. Con respecto a la poca seguridad laboral se demuestra en la Tabla N° 05 de la tesis de Huerta, que muestra que el 55% de los trabajadores indicaron que si han recibido algunas medidas de seguridad para evitar accidentes en la empresa. Estamos de acuerdo ya que en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. el 85% de los colaboradores manifestaron que si reciben medidas de seguridad

para sus acciones en el trabajo. Esto muestra que la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. se encuentra un poco mejor con lo que es respecto a la seguridad laboral.

Esta investigación no solo beneficiará a la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. sino también a las diferentes empresas de mantenimiento, ya que, con esta información mostrada, la cual tiene como fin demostrar las ventajas que tiene el llevar una buena Gestión de Procesos para su empresa y para la Calidad de su producto, que en este caso es el Recubrimiento de Superficies Metálicas.

V. CONCLUSIONES

1. Se describió la Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies Metálicas, concluyendo que el 43% de los clientes encuestados señalaron que es buena la calidad brindada por la empresa, puesto que se observa un porcentaje importante de acuerdo a la satisfacción del cliente, mientras que el 14% señaló como irregular la calidad brindada, por otro lado de acuerdo con los resultados obtenidos como consecuencia de la encuesta aplicada a los trabajadores, se concluye que el 45% de los trabajadores encuestados indicaron como deficiente a la Gestión de Procesos de la empresa, puesto que se observa un porcentaje relevante con respecto a que si la empresa podría mejorar en su productividad, la mayoría de ellos señalaron que no sabían si esto se podría lograr; mientras que el 38% restante indicaron que se encuentra en un nivel Bueno, ya que los trabajadores señalaron que la empresa cumple con los requerimientos de seguridad para llevar a cabo la gestión de procesos. (Tabla 1)
2. Según la encuesta que se aplicó en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. se observa que el 92% de los trabajadores, están de acuerdo que existen desperdicios en el proceso de recubrimiento de superficies, mientras que el 2% restante de los encuestados indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con este ítem. (Tabla 5)
3. Se describieron los factores de la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies, concluyendo que el 71% de la población de los trabajadores encuestados señalaron que están de acuerdo en relación a los Factores utilizados en la empresa y que estos a su vez son importantes ya que constituyen los recursos físicos y humanos en la gestión de procesos, cuyo porcentaje es de gran relevancia, puesto que los trabajadores hicieron demasiado énfasis en ellos; y en contraste con el 6% de los trabajadores quienes señalaron estar muy en desacuerdo con lo ya mencionado. (Tabla 8)
4. Con respecto a la integración en el grupo de trabajo dentro de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C., se observa que el 82% de los trabajadores de la empresa, confirman que, si se sienten integrados por su grupo de trabajo en su área o departamento, mientras que el 2% de los trabajadores indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. (Tabla 9)
5. Se describieron las metodologías de Mejora para la Gestión de Procesos de Recubrimiento de Superficies, concluyendo que el 86% de la población de los trabajadores encuestados están de acuerdo con respecto a las metodologías para la mejora de procesos que se deben tener en cuenta a la hora de ejecutar los procesos en

la empresa, y en la que se puede observar en los resultados que las metodologías de las 5s tuvo mayor porcentaje en estar totalmente de acuerdo según lo señalado por los trabajadores; y en contraste con el 14% restante de los trabajadores que indicaron estar muy en desacuerdo con lo ya mencionado. (Tabla 14)

6. Se describió la Calidad del Servicio existente mediante una encuesta aplicada a la población de clientes con las que cuenta la empresa, concluyendo que el 43% señalaron estar muy de acuerdo en relación a la Calidad del Servicio, mencionando también que el porcentaje de mayor relevancia lo obtuvo la satisfacción del Cliente, porcentaje que nos hace entender la problemática de la empresa con respecto a sus satisfacción; y en contraste con el 14% quienes señalaron estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo ya mencionado. (Tabla 22)
7. Se describieron los elementos tangibles existentes mediante una encuesta aplicada a la población de clientes con las que cuenta la empresa, mencionando también que un porcentaje relevante es notorio en la infraestructura en donde se realizan los procesos, y concluyendo que el 100% indicaron estar Muy De Acuerdo en relación con los elementos tangibles. (Tabla 28)
8. Se describió el precio existente mediante una encuesta aplicada a la población de clientes con las que cuenta la empresa, concluyendo que el 100% indicaron que están Muy de Acuerdo en relación al precio existente en la empresa. (Tabla 31)
9. Se propuso un plan de mejora, en la cual nos basamos en el problema principal que tiene la empresa, esto consiste en una aplicación móvil la cual será utilizada tanto por el dueño como por los supervisores de áreas y clientes, beneficiando al monitoreo del avance de los barcos de una forma más fácil y rápido.

VI. RECOMENDACIONES

Puesto que se pudo determinar mediante los resultados, los trabajadores no saben si puede la empresa mejorar en su productividad, se recomienda a los supervisores de calidad implementar auditorías internas que conlleven a disminuir el porcentaje de reclamos de los trabajos terminados y deficiencias en el aspecto de control de calidad, quejas que los clientes presentan ya sea por un deficiente trabajo en la etapa de pintado.

Como se pudo ver en la investigación la deficiente gestión de procesos por parte de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C., se recomienda implementar algunos métodos que ayuden con este punto, como por ejemplo el método Kaizen, Metodologías 5s y/o BPM.

Los mismos clientes manifiestan que la empresa está muy bien posicionada con respecto a los elementos tangibles que cuenta actualmente, pero eso no quiere decir que deben dejarla de lado, deben ver en que pueden invertir con respecto a este punto, innovar más máquinas, mejorar la infraestructura y así evitar de ponerle desatención a este punto.

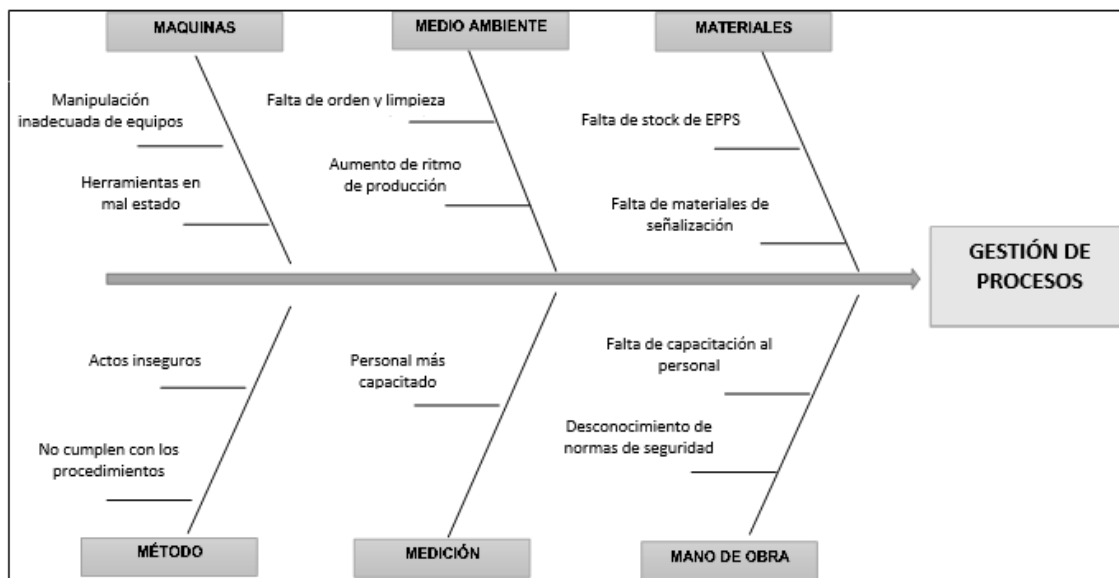
Según los resultados observados con respecto a la poca satisfacción de los clientes con respecto a la Calidad que ofrece la empresa, proponemos una aplicación móvil que podrá ser usada por el dueño, gerente, clientes y supervisores, la cual tiene como fin ayudar a la simplificación de los procesos de la empresa y de la cual se detallará más adelante.

VII. MODELO DE PROPUESTA

Diagnóstico Del Problema

La empresa Mantenimiento Naval S.A.C. realiza el proceso de recubrimiento de superficies metálicas, en los procedimientos que realiza se consideran algunas deficiencias causadas por los operarios ya sea en cualquiera de las etapas del proceso, y por ende se puede observar un porcentaje considerable en los resultados de las encuestas con respecto a la satisfacción de los clientes y el número de quejas que se han obtenido periódicamente en el transcurso de las diferentes temporadas de trabajo realizados por la empresa.

Para comprender las causas y los efectos al no tener un plan de mejora utilizaremos la herramienta llamada espina de pescado o también espina de Ishikawa, la cual nos permitirá saber la situación que atraviesa la empresa.



Fuente: elaboración propia

Descripción del Modelo de Propuesta.

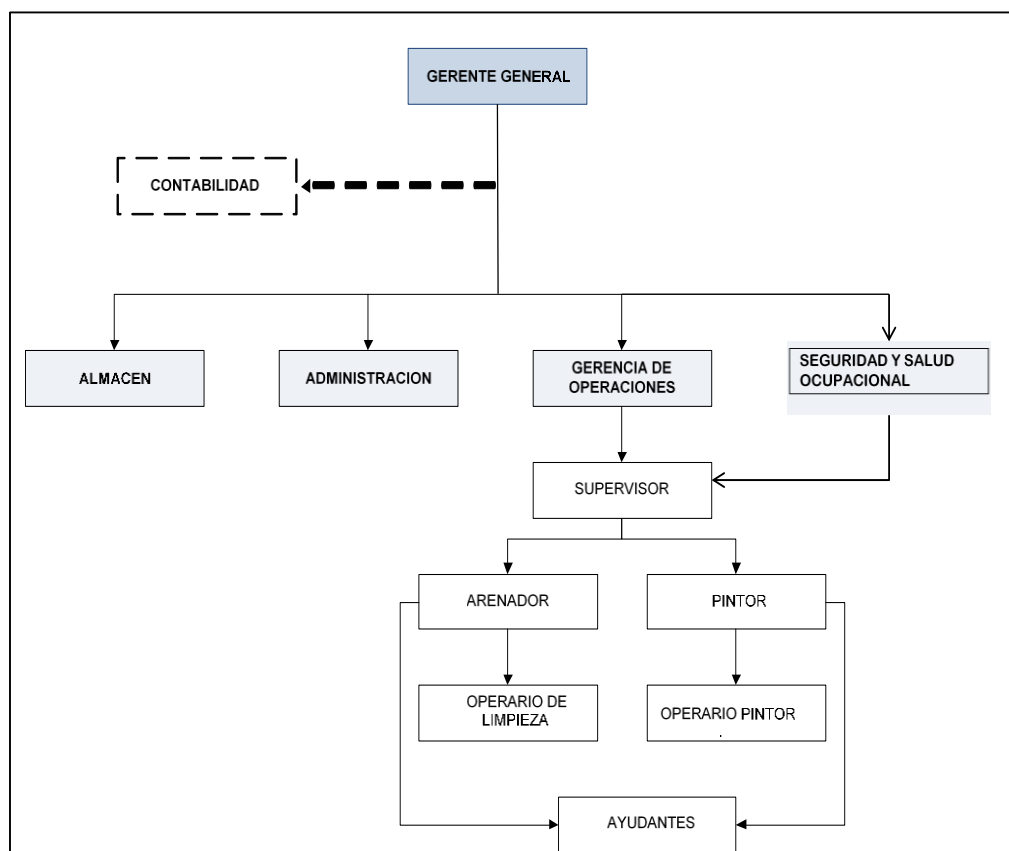
Para la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. proponemos un Modelo de Propuesta, guiándonos en dos de las tres metodologías de mejora escrita anteriormente, estas dos metodologías son el Kaizen y el Business Process Management. El Kaizen es una metodología que busca la continua mejora y la cual necesita ser combinada con una herramienta para que pueda ser utilizada y con respecto al Business Process Management, es una metodología que busca mejorar la productividad, eficiencia y eficacia de la gestión de procesos, entonces el plan de mejora que proponemos consiste en el uso de una aplicación móvil dirigida al sector de la producción de los buques y el almacén de la empresa, con el fin de ayudar a mejorar la

supervisión y el proceso de la producción de barcos además que el supervisor del almacén podrá ver las herramientas que faltarían en el proceso. Esta aplicación busca la forma de reducir problemas al momento de la gestión de procesos y se busca así brindar una mejor calidad de servicio al cliente, ya que esté, podrá ver el proceso en que se encuentra su buque a través de un celular móvil.

Objetivos de este Modelo de Propuesta

- Mejorar la supervisión de gestión de procesos para así obtener productos finales de calidad en la empresa de Mantenimiento Naval. S.A.C.
- Lograr tener un mayor control de inventario dentro de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.
- Mejorar la calidad de Servicio hacia los clientes de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

Estructura Organizacional de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.



Fuente: Mantenimiento Naval S.A.C.

Implicados en ésta Aplicación Móvil

- Jefe de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.
- Gerente General de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.
- Supervisores de áreas de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.
- Personal de Sistemas de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.
- Clientes de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

Funciones

JEFE. Tendrá acceso de monitorear el avance de los barcos de una forma más fácil y rápida, teniendo acceso a una cuenta única y poder tener conocimiento sobre las actividades que están realizando los operarios en cualquier parte que se encuentre y a cualquier hora.

GERENTE GENERAL. El será el encargado de ver los avances de producción general de los buques y ver qué problemas existe en las áreas.

SUPERVISORES DE ÁREA. Mostraran el proceso en que se encuentra los buques y si ya se completó o por cuantos procesos faltaría completar para terminar el área de su trabajo.

PERSONAL DE SISTEMAS. Encargado de mantener la aplicación por algún cambio que exista y encargado de crear cuentas.

CLIENTES. Ver el avance del proceso de su buque y opinar en tal aplicación en cualquier momento del día.

Beneficios

Para la creación de la APP, se prevé los siguientes beneficios:

✓ Beneficio Económico.

La empresa ahorrará papel porque ya no será necesario gastar en documentación cada vez que sea dé reportes de avance al jefe o al cliente, simplemente se podrá ver a través del celular en cualquier momento y en cualquier lugar con acceso a internet.

✓ **Beneficio de Tiempo**

Para los clientes se ahorrará el gasto de combustible porque ya no será necesario ir a la empresa a ver cómo va su el buque.

Para la empresa, los supervisores tendrán una más amplia visión del proceso de los barcos, viendo también en que materiales pudiesen estar haciendo falta.

Al tener más controlado y supervisado las áreas de producción, pronosticamos que podemos reducir los lapsos de tiempo de proceso producción y así se podría atender más buques al año.

✓ **Beneficio en Calidad del Servicio**

Brinda al cliente estar más informado del proceso de la cual se encuentra su buque.

Presupuesto de la Aplicación Móvil

La creación de una aplicación móvil no es gratis ni sencillo, tiene un costo tanto de creación como de mantenimiento, en la siguiente tabla, mostraremos los costos que tendría crear y mantener la aplicación móvil de la empresa de Mantenimiento Naval en el lapso del primer año de uso.

Descripción	Cantidad
Creación y diseño de la Aplicación Móvil	S/. 4,000.00
Sueldo Anual del Personal de Sistemas	S/. 10,800.00 (S/. 900.00X12meses)
Gratificación para el Personal de Sistemas	S/. 600.00 (S/. 300.00X2veces)
Laptop especial	S/. 2,500.00
TOTAL DE INVERSIÓN ANUAL	S/. 17,900.00

Fuente: Elaboración Propia

Pronóstico de fecha

Mostramos a través de un Diagrama de Gantt, la introducción que tendría la aplicación móvil en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. si esta es aceptada por la compañía.

AÑO 2019

Descripción	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Prueba Piloto de la App a los colaboradores												
Prueba Piloto de la App a los clientes												
Análisis de la Aplicación móvil												
Introducción												
Completa de la App a la empresa												

Fuente: Elaboración Propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AENOR (1994). Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte I. Directrices para su selección y utilización. UNE-EN-ISO 9000-1. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.
- Alcaide, J. (2015). Fidelización de clientes. Madrid: Editorial ESIC
- Arnoletto, E. (1989). Administración de la producción y de las operaciones para una ventaja competitiva. México: McGraw Hill.
- Bravo, J. (2008). Gestión de Procesos. Chile: Editorial Evolución.
- Bunk, G (1994), teaching competence in initial and continuing vocational training in the Federal Republic Germany. Greece: Vocational training European journal.
- Crosby, P. (1996). Los Principios absolutos del liderazgo. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Delers, A., Feys, B., & Hidalgo, M. (2016). La filosofía del Kaizen. Place of publication not identified: 50Minutes.es.
- Delgado, C., & Núñez, E. (2016). Gestión de procesos para mejorar la productividad del proceso de fabricación de azúcar en la empresa AGROPUCALÁ S.A.A. – 2015. Universidad Señor de Sipán.
- Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Echevarría, C. (2015). Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador. Quito: Universidad Central Del Ecuador.
- Farías, M. (2017). Satisfacción de usuarios clínicos y administrativos con aspectos de calidad de servicios de telerradiología. Chile: Universidad de Chile.
- Feigenbaum, A. (1951). Total Quality Control. New York. McGraw-Hill.
- Fernández, K. (2017). Gestión de procesos en el área de ventas y producción de la empresa Tableros Incemar, Lima 2017. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Fiallos, O. & Méndez, A. (2017). Propuesta De Un Modelo De Gestión Para La Mejora De Los Procesos Administrativos Aplicado A La Empresa Auditum S.A., Dedicada A La Prestación De Servicios De Auditoría Externa, En La Ciudad De Quito. Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.
- Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- García (2005). Estudio del Trabajo. México: Mc Graw Hill
- Gómez, M. (2011). Análisis de requerimientos. México: Publidisa Mexicana.
- Gonzales, L., & Valle, E. (2006). Gestión de procesos. Habana - Cuba: CCEC.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAWHILL.

- Horngren, C., Datar, S. & Foster, G. (2007). Contabilidad de Costos. México: Pearson Educación.
- Huerta, L (2017). Análisis Del Control Interno Y Propuesta De Instrumentos De Gestión Para La Empresa Metal Mecánica Mantilla E.I.R.L Chimbote -2017. Perú: Universidad César Vallejo.
- Imai, M. (2012). Gemba Kaizen: A Commonsense Approach to a Continuous Improvement Strategy, Second Edition. McGraw Hill Professional.
- Ishikawa, K. (1985). ¿Qué es el control total de la calidad? Bogotá: Norma.
- Kotler & Keller (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación
- Kotler & Keller (2012). Dirección de Marketing. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Kotler, P., Armstrong, G., Cámara, D. & Cruz, I. (2004). Marketing. Madrid: Pearson Prentice-Hall.
- Lazzati, S. (1986). Contabilidad e Inflación: Conceptos Fundamentales. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Lovelock, C & Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios: personal tecnología y estrategia. México: Pearson Educación.
- MANNA S.A.C. (2016). Procedimiento Operativo de Limpieza e Hidrolavado de Embarcaciones. Perú: Manual de Operaciones de MANNA S.A.C.
- Maldonado, J. (2011). Gestión de Procesos. España: B - EUMED.
- Meléndez, G., & Rodríguez, J. (2016). Gestión de mantenimiento para mejorar la disponibilidad de la flota de transporte pesado de la empresa San Joaquín S.A.A. – Pomalca 2016. Universidad Señor de Sipán.
- Mendoza, C. (2016). Programa de Evaluación Integral del Desempeño del Personal Administrativo, basado en un Sistema de Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote-2015. Perú: Universidad César Vallejo.
- Munch, L. (1990). Métodos y Técnicas de Investigación. Mexico: Editorial Trillas.
- Munch, L. (2013). Calidad y Mejora Continua: Principios para la competitividad y la Productividad. México: Trillas.
- Navarro, J. (2017). “TEORÍA DE COLAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE PLATAFORMA. LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS. CHIMBOTE, 2016”. Perú: Universidad César Vallejo.
- Orbegozo, E. (2017). Análisis de la Cadena de suministro de la empresa Olva Courier, Chimbote en los años 2013-2015. Perú: Universidad César Vallejo
- Ortiz, L & Catterine, L. (2016). Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa L & M servicios & asesorías S.A, de la ciudad de Santiago de Cali. Colombia: Universidad del Valle.

- País, J. (2013). BPM (Business Process Management): Cómo alcanzar la agilidad y eficiencia operacional a través de BPM y la empresa. BPMteca.
- Parasuraman, A., Berry, & Zeithaml. (1985). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos.
- Pardo, J. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional. España: Aenor.
- Pérez, J. (2012), Gestión por procesos. Madrid: Esic Editorial.
- Reyes, J. (2014). Plan De Estrategias Para La Mejora De La Gestión Del Proceso Administrativo De La Empresa Auge Peru 2013. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán
- Rey, F. (2005), las 5s. Orden y limpieza puesto de trabajo. Madrid: FUNDACION CONFEMETAL
- Rozas, P. & Sánchez, P. (2004). Desarrollo de Infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual. Chile: Cepal.
- Tarí, J. (2000). Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva. Murcia: Espagrafic.
- Talavera, C. (1999). Calidad Total en la Administración Pública. España: Cemci.
- Vara, A. (2012). 7 pasos para una tesis Exitosa. Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Zeithaml, Bitner & Gremier (2009). Marketing de Servicios. México: McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS

INSTRUMENTO 01

Área de trabajo:_____

Fecha:_____

I. PRESENTACIÓN:

Los tesisistas Sergio Julián Aguirre Matta y Rosa Romero Malarin de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote, ha desarrollado la tesis titulada: **CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES METÁLICAS EN LA EMPRESA MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE PERÍODO 2018**. Cuyo objetivo es: Describir la Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de superficies Metálicas en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018. Por tal motivo, es importante que usted nos facilite su punto de vista en cuanto a los factores o aspectos más importantes considerados.

II. INSTRUCCIONES:

- 2.1. La información que Ud. Brinde es personal, sincera y confidencial.
- 2.2. Marque solo una de las respuestas para cada pregunta que Ud. Considere la opción correcta.
- 2.3. Debe contestar todas las preguntas.

III. ASPECTOS GENERALES:

3.1. Género

Masculino () Femenino ()

3.2. Edad

18 a 22 años () 23 a 27 años () 27 a más años ()

3.3. Nivel De Instrucción:

Primaria () Secundaria () Universidad ()

3.4. Experiencia Laboral:

1 año () 2 años () 3 años () 4 años () 5 años () 6 años a mas ()

ESCALA DE CALIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	No sé	De Acuerdo	Muy de acuerdo

I. GESTION DE PROCESOS

	D1: ELEMENTOS	CALIFICACIÓN				
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Los recursos recibidos por parte de la empresa son suficientes a la hora de realizar mis labores.					
2	Recibo una continua charla sobre cómo realizar mi trabajo.					
3	Existen desperdicios en el proceso de recubrimiento de superficies.					
4	Ocurrió algún accidente en el área donde trabajo.					
5	Hubo reclamo con algún servicio terminado.					

	D2: FACTORES	CALIFICACIÓN				
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
6	Se siente integrado por su grupo de trabajo en su área o departamento.					
7	Tiene los recursos físicos para desarrollar sus funciones					
8	Le facilitan los materiales necesarios para desarrollar sus tareas planteadas					
9	Recibe información clara y precisa acerca de la metodología del trabajo o la planificación del proceso					
10	Sus jefes o supervisores muestran interés en establecer un ambiente laboral adecuado.					

	D3: METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE PROCESOS	CALIFICACIÓN				
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
11	La empresa puede mejorar en su productividad.					

12	Se pueden reducir los desperdicios que la empresa ocasiona.					
13	Cuenta con los implementos necesarios de seguridad a la hora de trabajar.					
14	Se toman las medidas de seguridad para evitar accidentes en la empresa.					
15	Conoce la política, reglas y normas de la empresa.					
16	La empresa le explicó las funciones de su puesto de trabajo.					
17	La tecnología e información usada en la compañía es actualizada.					

ANEXO N°2: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD

INSTRUMENTO 02

Fecha: _____

I. PRESENTACIÓN:

Los tesistas Sergio Julián Aguirre Matta y Rosa Romero Malarin de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote, ha desarrollado la tesis titulada **CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES METÁLICAS EN LA EMPRESA MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE PERÍODO 2018**. Cuyo objetivo es: Describir la Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de superficies Metálicas en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018. Por tal motivo, es importante que usted nos facilite su punto de vista en cuanto a los factores o aspectos más importantes considerados.

II. INSTRUCCIONES:

- 2.1. La información que Ud. Brinde es personal, sincera y confidencial.
- 2.2. Marque solo una de las respuestas para cada pregunta que Ud. Considere la opción correcta.
- 2.3. Debe contestar todas las preguntas.

III. ASPECTOS GENERALES:

3.1. Género

Masculino () Femenino ()

3.2. Edad

18 a 22 años () 23 a 27 años () 27 a más años ()

3.3. Nivel De Instrucción:

Primaria () Secundaria () Universidad ()

ESCALA DE CALIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	No sé	De Acuerdo	Muy de acuerdo

II. CALIDAD

D4: Calidad del Servicio		CALIFICACIÓN				
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Considera fiable el sistema de transacciones de pagos que realiza a la empresa.					
2	Se siente seguro con respecto al trabajo que hacen los colaboradores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.					
3	La empresa MANNA S.A.C. logra cumplir con sus pedidos y requerimientos en las fechas indicadas.					
4	Puede decir que se siente satisfecho con el servicio brindado por parte de la empresa.					
5	Los trabajadores de la empresa MANNA S.A.C. con los que ha tratado, responden de manera rápida las solicitudes y pedidos que usted hace.					

D5: Elementos Tangibles		CALIFICACIÓN				
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
6	Se siente cómodo en el ambiente donde se suele hacer el contrato para el recubrimiento de Superficies Metálicas de su buque.					
7	La infraestructura del centro de labores de la empresa MANNA cumple con los estándares requeridos.					

D6: Precio		CALIFICACIÓN				
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
8	Considera bueno el costo que tiene que pagar por el proceso de Recubrimiento de Superficies Metálicas.					
9	Considera que un buen proceso de Recubrimiento de Superficies a su buque permite que está se mantenga en buenas condiciones y así poder reducir ciertos arreglos innecesarios, la cual ¿Permitiría aumentar su ganancia?					

ANEXO N°3: FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE PROCESOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1. Técnica: Encuesta

1.2. Tipo de instrumento: Cuestionario

1.3. Lugar: Mantenimiento Naval S.A.C.

1.4. Forma de aplicación: Individual

1.5. Autores:

Aguirre Matta, Sergio Julián

Romero Malarín, Rosa Linda

1.6. Medición: Gestión de Procesos

1.7. Aplicado a: Trabajadores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

1.8. Tiempo de aplicación: 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Describir la Gestión de Procesos de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

III. RECATEGORIZACIÓN DE ESCALA

En esta investigación, para una mejor interpretación de los resultados y para el análisis de datos se procedió a recategorizar las escalas de la siguiente manera:

<i>Escala de Likert</i>	<i>Recategorización de escala</i>
Totalmente en Desacuerdo	Deficiente
En Desacuerdo	
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Regular
De Acuerdo	Bueno
Totalmente de Acuerdo	

ANEXO N°4: FICHA TÉCNICA CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1. Técnica: Encuesta

1.2. Tipo de instrumento: Cuestionario

1.3. Lugar: Mantenimiento Naval S.A.C.

1.4. Forma de aplicación: Individual

1.5. Autores:

Aguirre Matta, Sergio Julián

Romero Malarín, Rosa Linda

1.6. Medición: Calidad

1.7. Aplicado a: Clientes de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

1.8. Tiempo de aplicación: 7 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Describir la Gestión de Procesos de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.

III. RECATEGORIZACIÓN DE ESCALA

En esta investigación, para una mejor interpretación de los resultados y para el análisis de datos se procedió a recategorizar las escalas de la siguiente manera:

<i>Escala de Likert</i>	<i>Recategorización de escala</i>
Totalmente en Desacuerdo	Deficiente
En Desacuerdo	
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Regular
De Acuerdo	Bueno
Totalmente de Acuerdo	

ANEXO N° 05: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES METÁLICAS EN LA EMPRESA MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Totalmente en Desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De Acuerdo (4)	Totalmente de Acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LOS ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE LOS ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE PROCESOS	ELEMENTOS	INPUT	Los recursos recibidos por parte de la empresa son suficientes a la hora de realizar mis labores.														
			Recibo una continua charla sobre cómo realizar mi trabajo.														
		SECUENCIA DE ACTIVIDADES	Existen desperdicios en el proceso de recubrimiento de superficies.														

			Ocurrió algún accidente en el área donde trabajo.														
		OUTPUT	Hubo reclamo con algún servicio terminado.														
	FACTORES	PERSONAS	Se siente integrado por su grupo de trabajo en su área o departamento.														
		MATERIALES	Tiene los recursos físicos para desarrollar sus funciones														
		RECURSOS FÍSICOS	Le facilitan los materiales necesarios para desarrollar sus tareas planteadas														
		MÉTODOS / PLANIFICACIÓN DEL PROCESO	Recibe información clara y precisa acerca de la metodología del trabajo o la planificación del proceso														

		MEDIO AMBIENTE	Sus jefes o supervisores muestran interés en establecer un ambiente laboral adecuado.														
	METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE PROCESOS	KAIZEN	La empresa puede mejorar en su productividad.														
			Se pueden reducir los desperdicios que la empresa ocasiona.														
		METODOLOGÍA DE LAS 5s	Cuenta con los implementos necesarios de seguridad a la hora de trabajar.														
			Se toman las medidas de seguridad para evitar accidentes en la empresa.														
		BPM	Conoce la política, reglas y normas de la empresa.														
			La empresa le explicó las funciones														

			de su puesto de trabajo.														
			La tecnología e información usada en la compañía es actualizada.														
CALIDAD	Calidad del Servicio	Seguridad del Cliente	Considera fiable el sistema de transacciones de pagos que realiza a la empresa.														
		Competencia Profesional	Se siente seguro con respecto al trabajo que hacen los colaboradores de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C.														
		Requerimientos del Cliente	La empresa Mantenimiento Naval S.A.C. logra cumplir con sus pedidos y requerimientos en las fechas indicadas.														
		Satisfacción del Cliente	Puede decir que se siente satisfecho con el servicio brindado														

			por parte de la empresa.														
		Capacidad de Respuesta	Los trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. con los que ha tratado, responden de manera rápida las solicitudes y pedidos que usted hace.														
	Elementos Tangibles	Apariencia de las Instalaciones	Se siente cómodo en el ambiente donde se suele hacer el contrato para el recubrimiento de Superficies Metálicas de su buque.														
		Infraestructura	La infraestructura del centro de labores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. cumple con los estándares requeridos.														

	Precio	Costo	Considera bueno el costo que tiene que pagar por el proceso de Recubrimiento de Superficies Metálicas.														
		Ganancia	Considera que un buen proceso de Recubrimiento de Superficies a su buque permite que está se mantenga en buenas condiciones y así poder reducir ciertos arreglos innecesarios, la cual ¿Permitiría aumentar su ganancia?														

Mg.

DNI:

ANEXO N° 06: Validación del Instrumento

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario CALIDPRO - CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES METÁLICAS EN LA EMPRESA DE MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Describir el nivel de Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de superficies Metálicas en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Urbina Juanis Cristian*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister.*

dh

Mg. DNI: *0515038*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario CALIDPRO - CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES METÁLICAS EN LA EMPRESA DE MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Describir el nivel de Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de superficies Metálicas en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.


DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilera Sánchez Soria

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


Mgtr. Soria Aguilera Sánchez
DNI: 32965014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario CALIDPRO - CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES METÁLICAS EN LA EMPRESA DE MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE 2018

OBJETIVO: Describir el nivel de Calidad y la Gestión de Procesos de Recubrimiento de superficies Metálicas en la empresa de Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018.


DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa de Mantenimiento Naval SAC.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Landers Yosael Yaro A.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro


Mg. Yaro A. Landers Yosael
DNI: 18091673

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO N° 07: MATRIZ ALFA DE CRONBACH

GESTIÓN DE PROCESOS

N° ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	TOTAL
	Los recursos recibidos por parte de la empresa son suficientes a la hora de realizar mis labores.	Recibo una continua charla sobre cómo realizar mi trabajo.	Existen desperdicios en el proceso de recubrimiento de superficies.	Ocurrió algún accidente en el área donde trabajo.	Hubo reclamo con algún servicio terminado.	Se siente integrado por su grupo de trabajo en su área o departamento.	Tiene los recursos físicos para desarrollar sus funciones	Le facilitan los materiales necesarios para desarrollar sus tareas planteadas	Recibe información clara y precisa acerca de la metodología del trabajo o la planificación del proceso	Sus jefes o supervisores muestran interés en establecer un ambiente laboral adecuado.	La empresa puede mejorar en su productividad.	Se pueden reducir los desperdicios que la empresa ocasiona.	Cuenta con los implementos necesarios de seguridad a la hora de trabajar.	Se toman las medidas de seguridad para evitar accidentes en la empresa.	Conoce la política, reglas y normas de la empresa.	La empresa le explicó las funciones de su puesto de trabajo.	La tecnología e información usada en la compañía es actualizada.	
1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	44
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	57
5	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	54
6	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
7	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	51
8	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	56
9	2	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	50
10	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	57
11	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	54
12	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	58
13	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	58
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	54
16	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	56
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	60
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	61
19	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	57
20	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	58
VARIANZA	0.47368421	0.26315789	0.25263158	0.26315789	0.25263158	0.48421053	0.36578947	0.36578947	0.34473684	0.34473684	0.34473684	0.16842105	0.26315789	0.22105263	0.26052632	0.35789474	0.26052632	18.5894737

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 17 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 20 personas, con una escala de Likert de 0 a 4, desde la categoría "Muy en Desacuerdo" hasta la categoría "Muy de Acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

LEYENDA DE CÓDIGOS

4=Muy de Acuerdo

3=De Acuerdo

2=No sé

1=En Desacuerdo

0= Muy en Desacuerdo

FÓRMULA

RESULTADO

K	16
$\sum V_i$	5.02631579
V_t	18.5894737

$K/(K-1)$	1.06666667
$1-(\sum v_i/V_t)$	0.72961495

α	0.77825595
----------------------------	------------

CALIDAD

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = varianza del total

N° ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL
	Considera fiable el sistema de transacciones de pagos que realiza a la empresa.	Se siente seguro con respecto al trabajo que hacen los colaboradores de la empresa Mantenimiento Naval S.A.C.	La empresa MANNA S.A.C. logra cumplir con sus pedidos y requerimientos en las fechas indicadas.	Puede decir que se siente satisfecho con el servicio brindado por parte de la empresa.	Los trabajadores de la empresa MANNA S.A.C. con los que ha tratado, responden de manera rápida las solicitudes y pedidos que usted hace.	Se siente cómodo en el ambiente donde se suele hacer el contrato para el recubrimiento de Superficies Metálicas de su buque.	La infraestructura del centro de labores de la empresa MANNA cumple con los estándares requeridos.	Considera bueno el costo que tiene que pagar por el proceso de Recubrimiento de Superficies Metálicas.	Considera que un buen proceso de Recubrimiento de Superficies a su buque permite que está se mantenga en buenas condiciones y así poder reducir ciertos arreglos innecesarios, la cual ¿Permitiría aumentar su ganancia?	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	27
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	24
6	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30
7	2	3	2	3	4	4	4	3	3	28
VARIANZA	0.47619048	0.33333333	0.33333333	0.33333333	0.28571429	0.57142857	0.47619048	0.57142857	0.57142857	14.9047619

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 9 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 7 clientes, con una escala de Likert de 0 a 4, desde la categoría "Muy en Desacuerdo" hasta la categoría "Muy de Acuerdo", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

LEYENDA DE CÓDIGOS

4=Muy de Acuerdo
3=De Acuerdo
2=No sé
1=En Desacuerdo
0= Muy en Desacuerdo

FÓRMULA

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

Vi = Varianza de cada ítem

Vt = varianza del total

RESULTADOS

K	9
$\sum Vi$	3.95238095
Vt	14.9047619

$K/(K-1)$	1.125
$1-(\sum Vi/Vt)$	0.73482428

α	0.82667732
----------	------------

ANEXO N° 08: BASE DE DATOS

Gestión de Procesos

N° ENCUESTADOS	GESTIÓN DE PROCESOS																
	ELEMENTOS					FACTORES					METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE PROCESOS						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4


24	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
49	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
52	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
59	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
60	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
63	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4

Calidad

N° ENCUESTADOS	CALIDAD								
	Calidad del Servicio					Elementos Tangibles		Precio	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	3	4	4	4	3

ANEXO N° 08: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"Calidad y la gestión de procesos de recubrimiento de superficies metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018", de la estudiante Romero Malarin Rosa Linda constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"Calidad y la gestión de procesos de recubrimiento de superficies metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018", de la estudiante Aguirre Matta Sergio Julián constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

ANEXO N° 09: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Sergio Julián Aguirre Matta..... identificado con DNI N° 73420598.....
Egresado de la Escuela Profesional de Administración..... de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública
de mi trabajo de investigación titulado :
" Calidad y la gestión de procesos de recubrimiento de superficies
metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C. Chimbote 2018 "
; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado
en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


Firma

DNI: 73420598

FECHA: 13 de diciembre del 2018



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Rosa Linda Romero Malarin identificado con DNI N° 76284573
Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública
de mi trabajo de investigación titulado :
" Calidad y la gestión de procesos de recubrimiento de superficies
metálicas en la empresa Mantenimiento Naval S.A.C Chimbote 2018 "
; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado
en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


Firma

DNI: 76284573

FECHA: 13 de diciembre del 2018

ANEXO N° 10: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

AGUIRRE MATA SERGIO JULIÁN

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES
METÁLICAS EN LA EMPRESA MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 17



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROMERO MALARIN ROSA LINDA

INFORME TITULADO:

“CALIDAD Y LA GESTIÓN DE PROCESOS DE RECUBRIMIENTO DE SUPERFICIES
METÁLICAS EN LA EMPRESA MANTENIMIENTO NAVAL S.A.C. CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 17




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN